JAARVERSLAG 2015

UW AANSPREEKPUNT BIJ TELECOM KLACHTEN

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Vanaf 17 mei 2016 - Nieuw adres
Koning Albert II-laan 8 - Bus 3 | 1000 Brussel

I N H O U D S T A F E L

MISSIE 1

INLEIDING 3

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2015 4

2. KLACHTEN BEHANDELD IN 2015 12

3. MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN PER OPERATOR 18

4. KLACHTEN BETREFFENDE DE AANREKENING VAN M-COMMERCEDIENSTEN 36

5. VERKOOPSPRAKTIJKEN ANNO 2015 46

6. DIVERSE PROBLEMEN 54

7. TELEFONISCHE BELAGING 64

PROCEDUREREGLEMENT 70

BEGROTING 75

OMBUDSMAN.BE 76

Missie

DE KLANT KAN ZICH WENDEN TOT DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE, BIJ DE WET VAN 21 MAART 1991 OPGERICHT BIJ HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van de telecommunicatie-ondernemingen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor telecommunicatie staan vermeld in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en worden op verzoek van de klant meegedeeld door de telecommunicatie-ondernemingen.

Naargelang zijn keuze kan de klant zich wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige Ombudsman.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij de betrokken telecommunicatie-onderneming stappen heeft ondernomen. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken telecommunicatie-onderneming, of indien die klacht vexatoir is.

Indien de klacht van een gebruiker door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank. Een verdere gerechtelijke procedure is steeds mogelijk.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- alle klachten van de eindgebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecommunicatie-ondernemingen, waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecommunicatie-ondernemingen en de eindgebruikers;
- een aanbeveling te richten tot de telecommunicatie-onderneming indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden; in dit geval beschikt de telecommunicatie-onderneming over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van deze termijn verstuurt de Ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. In dergelijke gevallen wordt de met redenen omklede beslissing naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd;
- van elke eindgebruiker die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of –dienst het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data.

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken telecommunicatie-onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht.

De Ombudsdienst mag van de beheerders en van het personeel van de telecommunicatie-onderneming alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie behandelt de Ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

Inleiding

02

Daling van het aantal klachten.

In 2015 ontving de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 17.741 schriftelijke klachten. Dit betekent een daling van het aantal klachten (-8,47%) tegenover 2014, dat onder de 18.000 blijft.

Ondanks deze algemene daling van het aantal klachten blijft het aantal geschillen over telefonische belaging vrij stabiel met 7.071 klachten over kwaadwillige oproepen tegenover 7.191 in 2014.

M7Group (-34,01%), Voo (-33,16%), Telenet (-17,05%) en Mobistar (-12,29%) droegen het meest bij tot deze klachtendaling. Bij Proximus (-9,44%) is de daling veel minder uitgesproken. Bij andere operatoren neemt het aantal klachten ondanks de algemene dalende trend zelfs toe. Het betreft Base Company (+1,89%), Scarlet (+33,94%) en Numericable (+9,50%).

Klachtenbehandeling

In 2015 kon de Ombudsdienst 18.932 klachten behandelen en afsluiten.

In 92,48% van de klachten kon door een minnelijke schikking een oplossing voor de gebruiker worden bereikt. Indien we alle aanbevelingen waarop de operatoren positief hebben geantwoord mee in aanmerking nemen, kon voor in totaal 94,21% van de dossiers een oplossing worden gevonden.

Hoofdstuk 3 biedt een gedetailleerde analyse van de afsluiting van de klachten door de Ombudsdienst, door middel van een minnelijke schikking of een aanbeveling. Aan de hand van voorbeelden en statistieken beoordelen we de samenwerking met en de openheid voor bemiddeling van de voornaamste operatoren.

Uiteenlopende klachtenthema's

In tegenstelling tot de twee vorige jaren, toen er zich geen nieuwe dominante problematiek manifesteerde zoals het pijnpunt van de opzegkosten, (die in het verleden voor duizenden klachten zorgde) ontwikkelde zich in 2015 een nieuwe geschillencategorie: M-Commerce of Mobile Commerce.

Hoofdstuk 4 behandelt de problematiek van de facturatie van M-Commerce-diensten. Wat betreft deze nieuwe mobiele betaalwijze is de gebruiker nog niet voldoende beschermd door een strikt juridisch kader.

In hoofdstuk 5 staan we stil bij de verkooppraktijken van de operatoren. Uit de behandelde dossiers blijkt dat de consument soms geconfronteerd wordt met een gebrek aan transparantie van de beschikbare informatie en met de niet-naleving van het gesloten contract of het herroepingsrecht.

In hoofdstuk 6 komen verschillende thema's aan bod, zoals de geschillen over contractopzegging en het gebruik van mobiel internet. Ook problemen in verband met de downloadsnelheid of de netwerkdekking worden onderzocht.

Hoofdstuk 7 gaat over telefonische belaging en wijst daarbij onder meer op de beperkingen van de opdracht van de Ombudsdienst en op de hinderlijke /commerciële oproepen die een doorn in het oog van veel telecomgebruikers zijn.

Aan het einde van dit rapport worden ons procedurereglement en ons budget voorgesteld.

Consumentenombudsdienst

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie werkt nauw samen met de Consumentenombudsdienst, die werd opgericht in juni 2015. De Consumentenombudsdienst licht consumenten en ondernemingen in over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Gebruikers kunnen zich voor eender welk consumentengeschil in beroep richten tot de Consumentenombudsdienst, welke als uniek loket fungeert. Deze klachten worden doorgestuurd naar een gespecialiseerde bemiddelingsdienst of worden bij gebrek hieraan door de Consumentenombudsdienst zelf behandeld.

We besluiten deze inleiding met een woord van dank aan de medewerkers van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die er in 2015 opnieuw in slaagden een zeer groot aantal gebruikers een oplossing aan te bieden.

Tot slot wensen wij u te informeren over ons nieuw adres vanaf 17 mei 2016: Koning Albert II-laan 8 - Bus 3 - 1000 Brussel.

Het jaarverslag is eveneens integraal beschikbaar is op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 7 april 2016.

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

1. Klachten ingediend in 2015

17.741

KLACHTEN INGEDIEND IN 2015

Daling van het aantal klachten in 2014 zet zich voort in 2015.

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2015 5

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2015 6

B. Maandelijkse evolutie van het aantal klachten ontvangen tussen 2013 en 2015 6

C. Indieningswijzen 7

D. Verdeling van de klachten per bedrijf 7

1. Aantal klachten per bedrijf 7

2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf 8

3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf 9

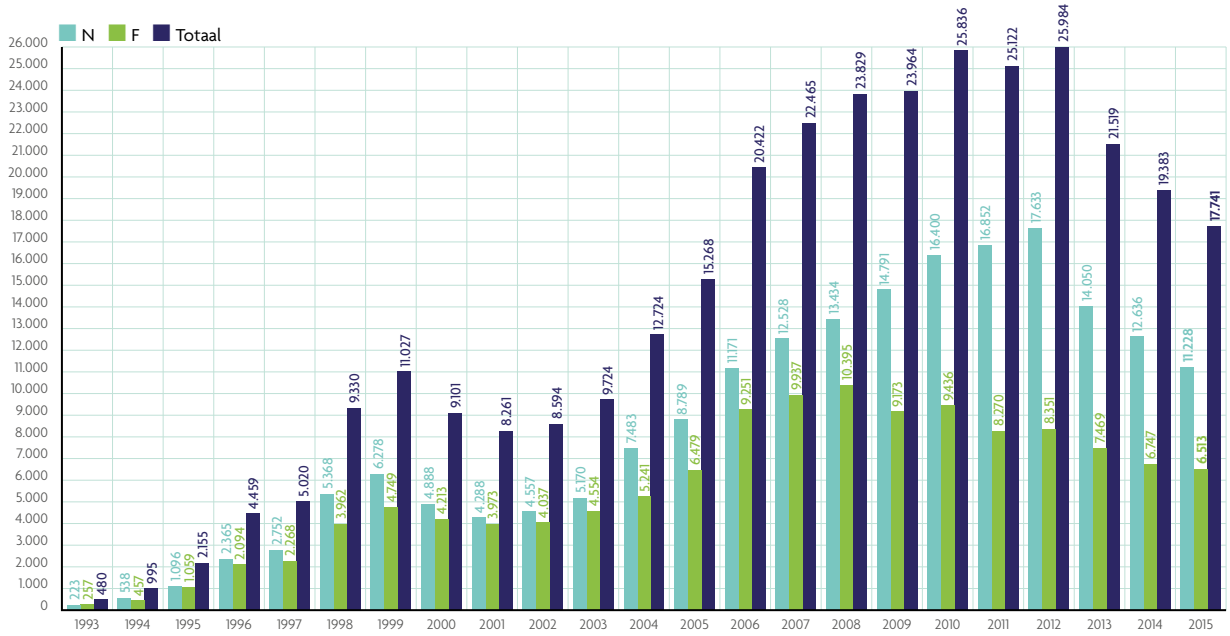
4. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf 9

5. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf 10

E. Categorieën van bemiddelingsklachten 10

A. → Overzicht van de ingediende klachten tussen 1993 en 2015

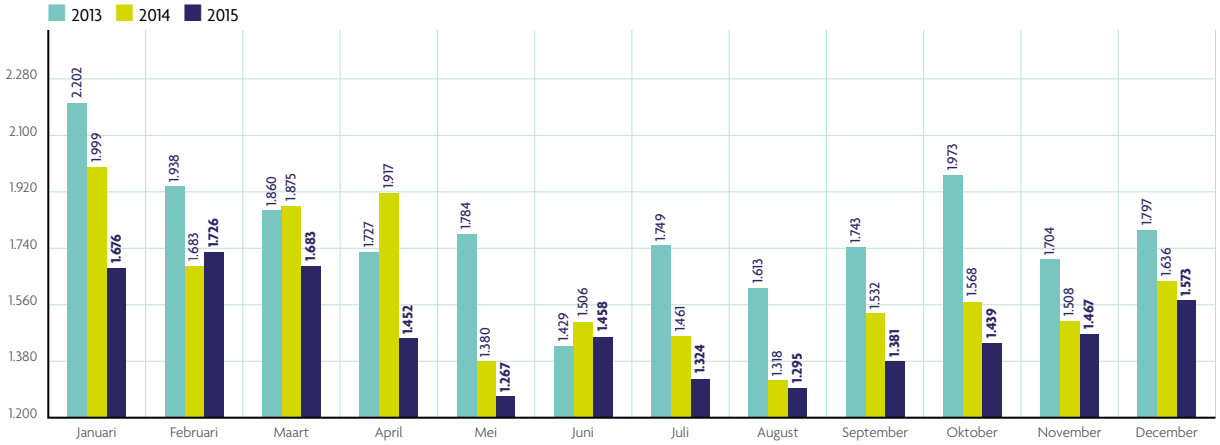
TABEL 1



Deze grafiek toont de evolutie van het aantal klachten dat werd ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie sinds de oprichting ervan 23 jaar geleden. Het aantal klachten steeg aanhoudend tussen 1993 en 1999, daalde in de jaren 2000 en 2001, nam vervolgens weer toe tot in 2010 en schommelde lichtjes in 2011 en 2012. De beduidende daling van het aantal ontvangen klachten die in 2013 en 2014 werd ingezet, hield aan in 2015. Het aantal geschillen daalde van 19.383 in 2014 naar 17.741, een terugval met 8,47%.

B. → Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2013 en 2015

TABEL 2

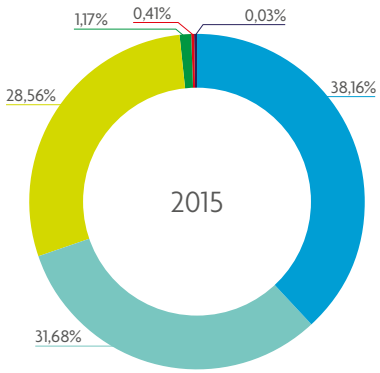


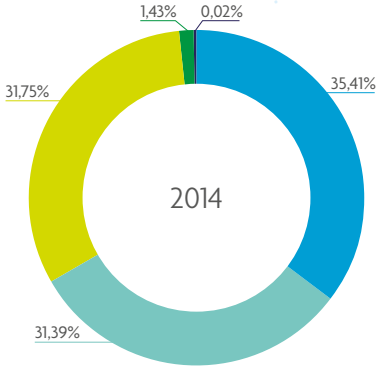
Deze grafiek toont vanaf het jaar 2013 de evolutie per maand van het aantal bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ingediende klachten.

In het jaar 2015 stellen we op maandbasis aanzienlijke schommelingen vast: in februari werden bijvoorbeeld 1.726 klachten ingediend, tegenover 1.267 in mei. We registreerden in 2015 gemiddeld 1.478 nieuwe klachten per maand, tegenover 1.615 in 2014.

C. → Indieningswijzen

TABEL 3





	2014	2015
E-mails	6.863	6.770
Via website	6.084	5.620
Brieven	6.155	5.067
Bezoeken aan de ombudsdienst	278	207
Consumenten-ombudsdienst		72
Belmed	3	5

Enkel klachten die schriftelijk of persoonlijk in onze kantoren worden ingediend, worden, conform de geldende wetgeving, in aanmerking genomen. Telefonische oproepen worden dus op geen enkele wijze in deze statistieken opgenomen. De overgrote meerderheid van de klachten (98,83%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend. Het percentage klachten via e-mail (38,16%) neemt toe tegenover 2014 (35,41%). Het aantal klachten via de formulieren op onze website blijft procentueel stabiel (31,68% tegenover 31,39% in 2014). De Ombudsdienst blijft het gebruik van deze elektronische formulieren aanmoedigen om onvolledige klachten te vermijden. Het aantal klagers dat een klacht indiende tijdens een bezoek aan onze kantoren vertegenwoordigt 1,17% van het totaal (tegenover 1,43% in 2014). De Consumentenombudsdienst heeft vanaf juni 2015 72 geschillen overgedragen die voor onze dienst bestemd waren. Sinds 2013 is de Ombudsdienst ook partner van Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (Online Dispute Resolution) van de FOD Economie. Via deze weg werden in 2015 vijf klachten ingediend, bestemd voor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

D. → Verdeling van de klachten per bedrijf

1. Aantal klachten per bedrijf

TABEL 4

MO: klachten meerdere operatoren mO: klachten één enkele operator

2014

	T2014	T%2014	MO 2014	mO 2014	mO 2014%
Proximus	9.858	48,28%	895	8.963	48,36%
Telenet	3.455	16,92%	138	3.317	17,90%
Mobistar	2.506	12,27%	302	2.204	11,89%
Base Company	1.485	7,27%	164	1.321	7,13%
Andere operatoren	829	4,06%	80	749	4,04%
Voo	775	3,80%	40	735	3,97%
Scarlet	601	2,94%	162	439	2,37%
M7Group (TV Vlaanderen + Télésat)	347	1,70%	23	324	1,75%
Numericable	200	0,98%	9	191	1,03%
Mobile Vikings	93	0,46%	20	73	0,39%
Schedom-Dommel	69	0,34%	17	52	0,28%
B.Lite (ex-Clearwire)	62	0,30%	0	62	0,33%
EDPnet	57	0,28%	11	46	0,25%
Billi	31	0,15%	9	22	0,12%
Lycatel-Lycamobile	26	0,13%	4	22	0,12%
Truvo	26	0,13%	11	15	0,08%
	20.420	100%	1.885	18.535	100%

TABEL 4

2015

	T2015	T%2015	MO 2015	mO 2015	mO 2015%
Proximus	8.927	48,31%	477	8.450	49,05%
Telenet	2.866	15,51%	117	2.749	15,96%
Mobistar	2.198	11,90%	204	1.994	11,57%
Base Company	1.513	8,19%	110	1.403	8,14%
Scarlet	805	4,36%	147	658	3,82%
Voo	518	2,80%	35	483	2,80%
M7Group (TV Vlaanderen + Télésat)	229	1,24%	12	217	1,26%
Numericable	219	1,19%	9	210	1,22%
B.Lite (ex-Clearwire)	124	0,67%	0	124	0,72%
Mobile Vikings	76	0,41%	8	68	0,39%
Schedom-Dommel	70	0,38%	10	60	0,35%
Billi	43	0,23%	1	42	0,24%
EDPnet	40	0,22%	10	30	0,17%
Truvo	33	0,18%	7	26	0,15%
Lycatel-Lycamobile	24	0,13%	1	23	0,13%
Andere operatoren	792	4,29%	100	692	4,02%
Totaal	**18.477**	**100%**	**1.248**	**17.229**	**100%**

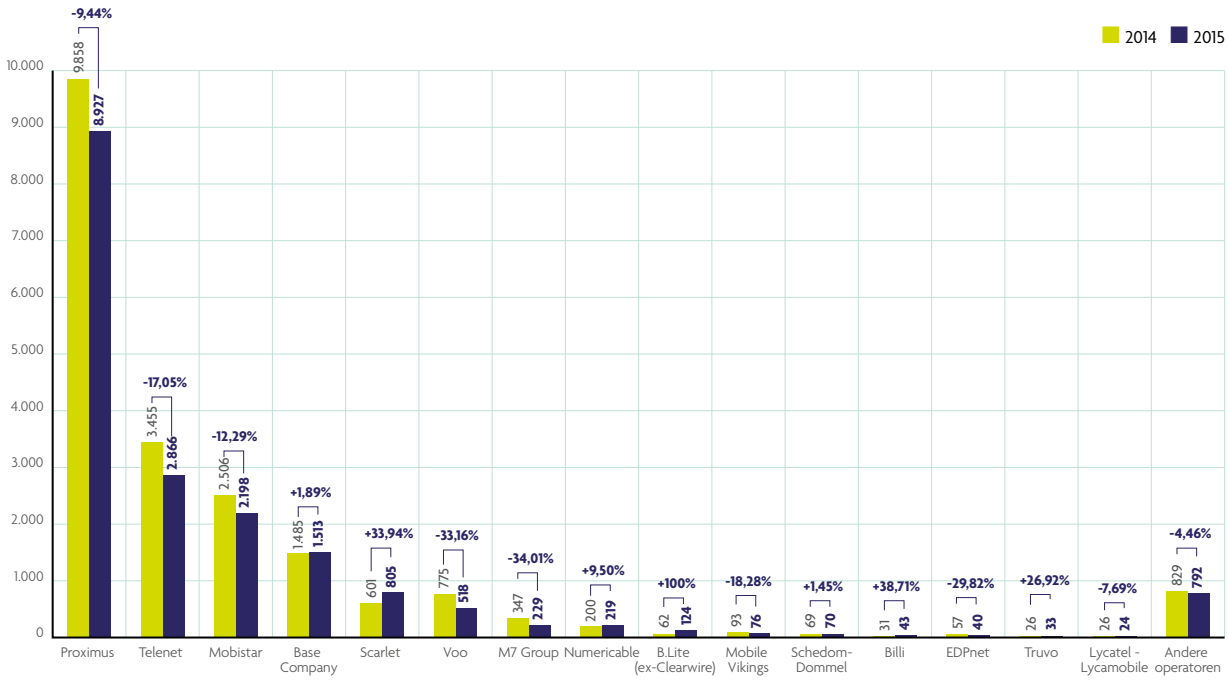
De top 4 van 2015 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2014, in identiek dezelfde volgorde. Proximus komt op de eerste plaats, gevolgd door Telenet, Mobistar en Base Company. Scarlet komt op de vijfde plaats terwijl de operator in 2014 nog op de zesde plaats kwam, na Voo.

We stellen verhoudingsgewijs een zekere stabiliteit vast voor Proximus (met 48,31% van de klachten tegenover 48,28% in 2014), voor Mobistar (11,90% tegenover 12,27% in 2014) en een stijging voor Base Company (8,19% tegenover 7,27% in 2014) en voor Scarlet (4,36% tegenover 2,94% in 2014). Telenet kent procentueel een lichte daling (15,51% tegenover 16,92% in 2014).

Onder de "andere operatoren" vallen meer dan 20 operatoren met onder meer Join Experience, IP Nexia, 3Stars Net, One Mobile-Carrefour, Voxbone, Simyo, Digiweb, Tellink, BeTV, De Klapper, Liberty Telecom en Hexacom. Bij veel klachten worden overigens meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Mobistar en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het "multi-operatoreffect" buiten beschouwing laten, blijft de top 5 ongewijzigd.

2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf

TABEL 5



Sommige operatoren kennen een daling van het aantal klachten die veel hoger ligt dan het gemiddelde (-8,47%).

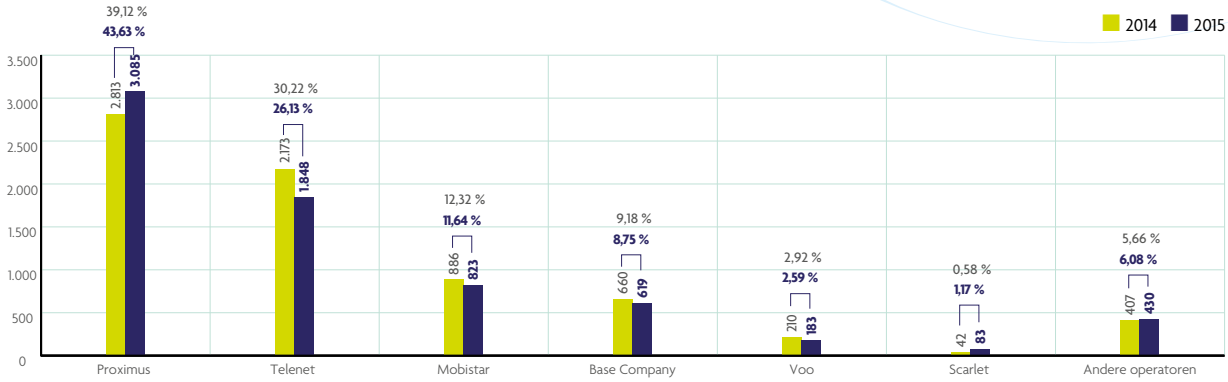
Zo was de klachtendaling meer uitgesproken bij Telenet (-17,05%), Mobistar (-12,29%), Voo (-33,16%) en M7 Group (-34,01%).

Base Company (+1,89%), Scarlet (+33,94%), Numericable (+9,50%) en B.Lite (+100%) kennen daarentegen een stijging van het aantal klachten.

De vennootschap B. Lite was aanvankelijk failliet verklaard maar heeft vervolgens haar werkzaamheden hervat als gevolg van een gerechtelijke beslissing.

3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf

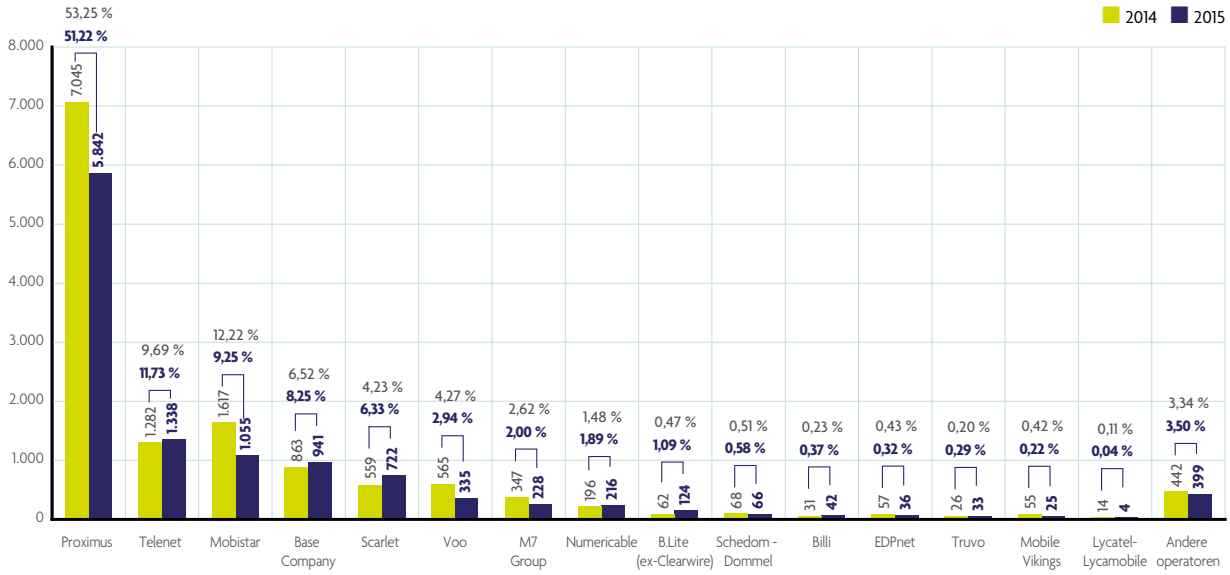
TABEL 6



Ondanks de algemeen dalende trend van het aantal klachten, blijft het aantal dossiers over kwaadwillige oproepen relatief stabiel, met 7.071 klachten tegenover 7.191 in 2014. De klachten bij Proximus nemen toe, in termen van zowel volume als verhouding (43,63% in plaats van 39,12%) zoals ook bij Scarlet (1,17 % in plaats van 0,58 %). Omgekeerd nemen de klachten af bij Telenet (26,13% tegenover 30,22%), Mobistar (11,64% tegenover 12,32%), Base Company (8,75% tegenover 9,18%) en Voo (2,59% tegenover 2,92%).

4. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf

TABEL 7

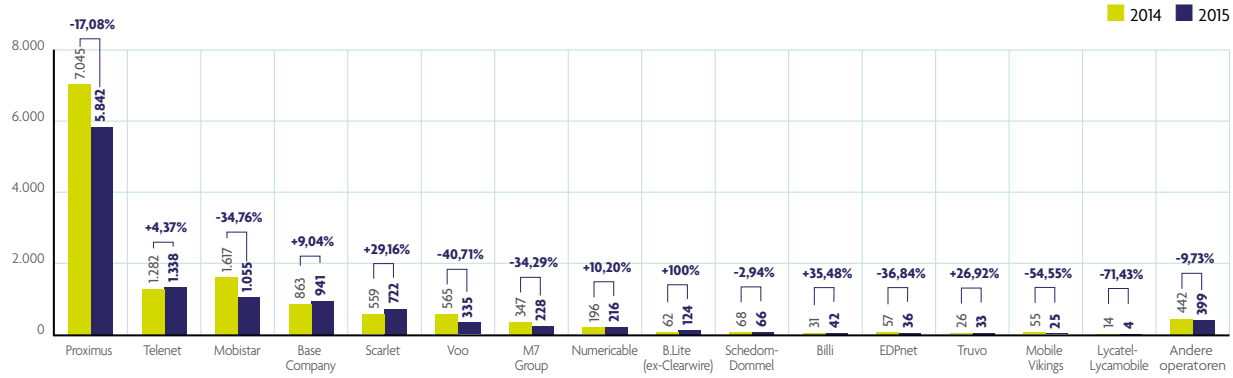


In 2015 werd een aanzienlijke daling vastgesteld (-13,77%) van het aantal bemiddelings-dossiers (11.406 tegenover 13.229 klachten in 2014). Als we de dossiers over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan is de verdeling per bedrijf niet identiek aan deze in tabel 4. Proximus blijft ruim aan kop met 5.842 dossiers (tegenover 7.045 in 2014) en kent een lichte procentuele daling. Meer dan de helft van de ingediende bemiddelingsdossiers (51,22%) heeft betrekking op Proximus. Telenet staat op de tweede plaats en kent een lichte procentuele stijging (11,73% tegenover 9,69% in 2014). De operator Mobistar staat dit jaar op de derde plaats, met aanzienlijk minder geregistreerde klachten dan in 2014, namelijk 1.055 tegenover 1.617 in 2014 (een daling met 34,76%). Base Company blijft op de vierde plaats en kent een stijging zowel van het aantal klachten (941 tegenover 863 in 2014) als in percentage (8,25% tegenover 6,52% in 2014). Hetzelfde geldt voor Scarlet dat de laatste plaats in de top 5 bekleedt (722 tegenover 559 in 2014 en 6,33% tegenover 4,23% in 2014).

De operator Voo komt op de zesde plaats met een aanzienlijke daling van 40,71%.

5. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf

TABEL 8



Deze tabel bevestigt de dalende trend van tabel 5. Als we enkel rekening houden met de bemiddelingsdossiers, dan tekenen we voor Proximus (-17,08%), Mobistar (-34,76%), Voo (40,71%) en M7Group (-34,29%) een aanzienlijke daling op van het aantal klachten die in 2015 werden ingediend bij de Ombudsdienst. De operatoren met een stijging van zowel het aantal als het percentage klachten zijn Telenet (+4,37%), de operator die nochtans een daling optekende in tabel 5, Base Company (+9,04%), Scarlet (+29,16%) en Numericable (+10,20%).

E. → Categorieën van bemiddelingsklachten

TABEL 9

2014

MC: klachten meerdere categoriën mC: klachten één enkele categorie

	T2014	%2014	MC 2014	mC 2014	2014%
facturatie	7.320	46,60%	2.461	4.859	51,43%
contractuele aangelegenheden	2.322	14,78%	1.074	1.248	13,21%
storingen	1.963	12,50%	849	1.114	11,79%
onthaal	709	4,51%	607	102	1,08%
aansluiting	703	4,48%	335	368	3,90%
opvolging van klachten	613	3,90%	334	279	2,95%
eindapparatuur	384	2,44%	46	338	3,58%
nummeroverdracht	356	2,27%	145	211	2,23%
diversen	246	1,57%	19	227	2,40%
principiële aangelegenheden	226	1,44%	117	109	1,15%
opties vaste telefonie/GSM	188	1,20%	51	137	1,45%
privacy	171	1,09%	56	115	1,22%
prepaid kaarten	116	0,74%	24	92	0,97%
gegevensbeheer	110	0,70%	63	47	0,50%
algemene informatie	112	0,71%	28	84	0,89%
schade infrastructuurwerken	92	0,59%	35	57	0,60%
beveiliging	55	0,35%	12	43	0,46%
telefoongidsen	21	0,13%	4	17	0,18%
Totaal	**15.707**	**100%**	**6.260**	**9.447**	**100%**

TABEL 9

2015

	T2015	%2015	MC 2015	mC 2015	2015%
facturatie	6.644	50,09%	2.054	4.590	52,33%
contractuele aangelegenheden	1.934	14,58%	717	1.217	13,88%
storingen	1.463	11,03%	561	902	10,28%
aansluiting	542	4,09%	213	329	3,75%
opvolging van klachten	512	3,86%	264	248	2,83%
onthaal	372	2,80%	304	68	0,78%
eindapparatuur	344	2,59%	51	293	3,34%
privacy	303	2,28%	60	243	2,77%
diversen	283	2,13%	31	252	2,87%
nummeroverdracht	256	1,93%	82	174	1,98%
prepaid kaarten	139	1,05%	13	126	1,44%
opties vaste telefonie/GSM	133	1,00%	25	108	1,23%
principiële aangelegenheden	87	0,66%	22	65	0,74%
schade infrastructuurwerken	85	0,64%	36	49	0,56%
gegevensbeheer	70	0,53%	34	36	0,41%
algemene informatie	38	0,29%	12	26	0,30%
beveiliging	36	0,27%	12	24	0,27%
telefoongidsen	23	0,17%	2	21	0,24%
Totaal	**13.264**	**100%**	**4.493**	**8.771**	**100%**

Zonder rekening te houden met de klachten over kwaadwillige oproepen, maken de klachten over "Facturatie" nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (50,09% tegenover 46,60% in 2014). De categorieën “Contractuele aangelegenheden”, “Defecten en storingen”, “Aansluiting” en "Opvolging van klachten" vervolledigen de top 5. De klachten over "Onthaal" nemen de zesde plaats in het klassement in (2,80%) terwijl deze klachten in 2014 op de vierde plaats stonden (4,51%). Procentueel blijven de klachten over contractuele aangelegenheden stabiel (14,58% tegenover 14,78%). Hetzelfde geldt voor de klachten over aansluitingen (4,09% tegenover 4,48%). De klachten over storingen kennen een lichte daling (11,03% tegenover 12,50%), net als de dossiers over opvolging van klachten (3,86% tegenover 3,90% in 2014).

Merk op dat de klachten over onthaal grotendeels gelinkt zijn aan een andere categorie.

2. Klachten behandeld in 2015

94,21%

94,21% VAN DE BEHANDELDE VERZOENINGSKLACHTEN LEIDDE TOT EEN GUNSTIG RESULTAAT VOOR DE KLAGER

18.932 klachten werden in 2015 onderzocht, behandeld en afgesloten door de Ombudsdienst.

2. KLACHTEN BEHANDELD IN 2015 13

A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2011 en 2015 14

B. Verdeling van de behandelde klachten per procedure 14

C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2015 14

D. Klachten over kwaadwillige oproepen 15

E. Bemiddelingsklachten 15

1. Ontvankelijkheid 15

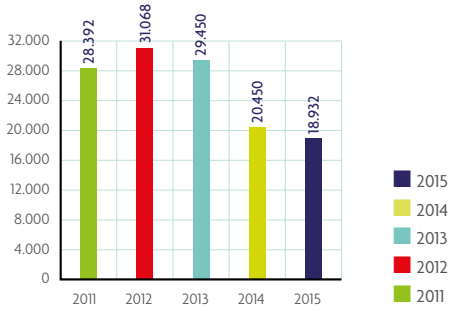
2. Motieven voor onontvankelijkheid 16

3. Resultaten 16

4. Positieve resultaten voor de gebruikers 17

A. → Overzicht van de klachten behandeld tussen 2011 en 2015

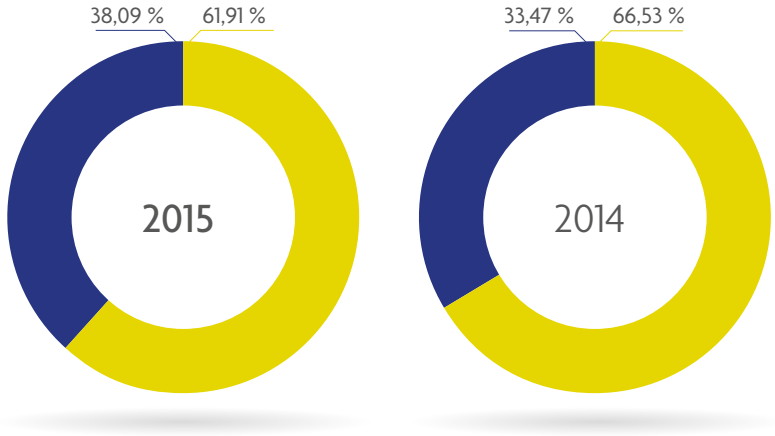
TABEL 10



Deze grafiek toont de evolutie tijdens de laatste vijf jaar van het aantal klachten dat door de Ombudsdienst werd behandeld. In 2015 werden 18.932 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten door de Ombudsdienst. Het aantal in 2015 behandelde klachten daalde lichtjes tegenover 2014 (20.450), een logisch gevolg van de daling van het aantal ontvangen klachten.

B. → Verdeling van de behandelde klachten per procedure

TABEL 11

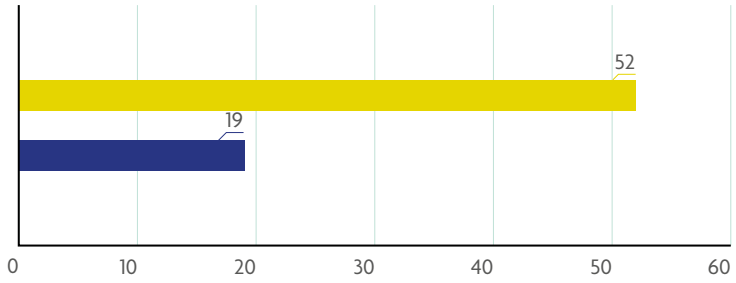


	2014	2015
Bemiddeling	13.605	11.721
Kwaadwillige oproepen	6.845	7.211

In 2015 werden meer klachten over kwaadwillige oproepen behandeld dan in het jaar voordien (7.211 tegenover 6.845 in 2014). Bij de bemiddelingsklachten zien we daarentegen een daling (11.721 in plaats van 13.605).

C. → Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2015

TABEL 12

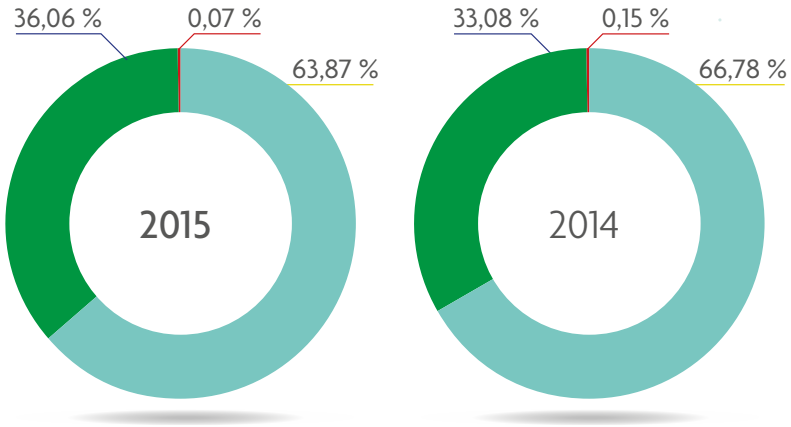


	2015
Bemiddeling	52
Kwaadwillige oproepen	19

In 2015 werd een bemiddelingsdossier gemiddeld op 52 kalenderdagen afgehandeld. Een klacht over telefonische belaging werd gemiddeld op 19 kalenderdagen afgesloten.

D. → Klachten over kwaadwillige oproepen

TABEL 13



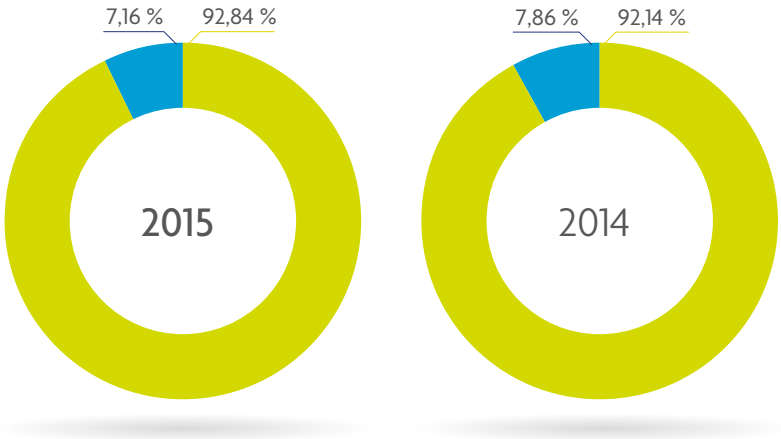
	2014	2015
Niet-geslaagde identificaties	4.571	4.606
Geslaagde idntificatie	2.264	2.600
Onontvankelijke Klachten	10	5

De Ombudsdienst stelt een stijging vast van het aantal klachten waarbij de identiteit van de vermoedelijke daders aan de klager kon worden meegedeeld (36,06% tegenover 33,08% in 2014). Bij iets minder dan 2/3 van de klachten over kwaadwillige oproepen (63,87% tegenover 66,78% in 2014) die werden behandeld door de Ombudsdienst kon de vermoedelijke dader uiteindelijk niet worden geïdentificeerd. We hebben deze moeilijkheid om de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen te identificeren al aangestipt in hoofdstuk 5 van ons jaarverslag 2013 en we halen deze problematiek opnieuw aan in hoofdstuk 7 van dit verslag. Ten slotte werd 0,07% van de klachten over kwaadwillige oproepen onontvankelijk bevonden, tegenover 0,15% in 2014.

E. → Bemiddelingsklachten

1. Ontvankelijkheid

TABEL 14

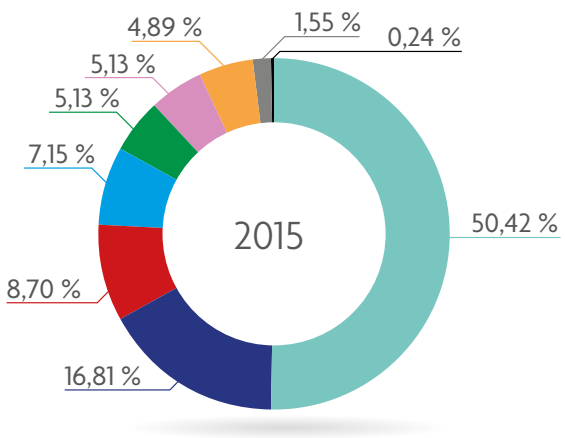


	2014	2015
Ontvankelijk	12.536	10.882
Niet-ontvankelijk	1.069	839

Wat de bemiddelingsklachten betreft, blijft het aantal ontvankelijke klachten procentueel stabiel (92,84% tegenover 92,14% in 2014).

2. Motieven voor onontvankelijkheid

TABEL 15



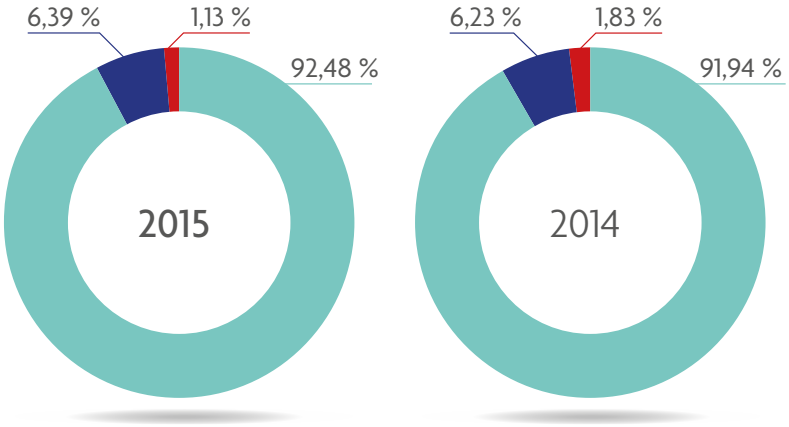
	2015
Eerstelijnsklacht	423
Betreft een andere sector	141
Gerechtelijke procedures	73
Privaat conflict	60
Feiten van meer dan één jaar geleden	43
Onduidelijke klacht	43
Onvolledige gegevens	41
Buitenlandse operatoren	13
Onbevoegd	2

De Ombudsdienst heeft in ongeveer de helft van de gevallen (50,42%) een klacht onontvankelijk bevonden omdat er voorafgeen contact werd opgenomen met de operator. In 16,81% van de onontvankelijke dossiers heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de klacht geweigerd omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan telecommunicatie. Voor 8,70% van de onontvankelijke klachten in 2015 ging het over geschillen tussen derden en 7,15 % van de onontvankelijke klachten had betrekking op een juridische procedure (rechtzaak).

Voor 5,13% van de onontvankelijke klachten bij de Ombudsdienst ging de klacht over feiten die meer dan een jaar geleden hadden plaatsgevonden of betrof het een onduidelijke klacht. In 2015 werden klachten ook onontvankelijk bevonden indien ze als onvolledig werden beschouwd (4,89%) of betrekking hadden op buitenlandse operatoren (1,55%) of niet onder de bevoegdheden vielen (0,24%).

3. Resultaten

TABEL 16

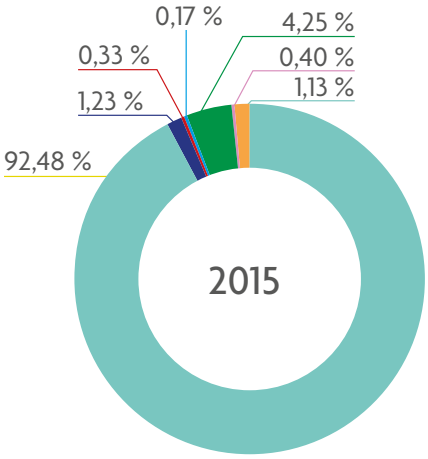


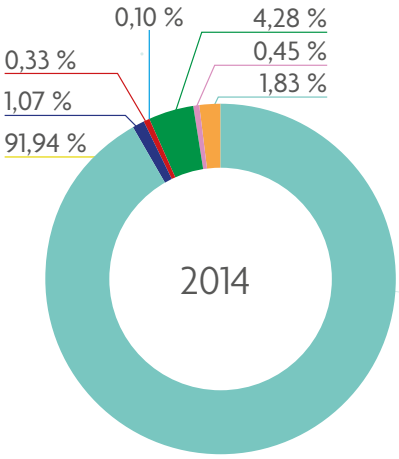
	2014	2015
Minnelijke schikkingen	11.525	10.064
Aanbevelingen	781	695
Ingetrokken klachten	230	123

De minnelijke schikkingen nemen in absolute cijfers af en vertegenwoordigen 92,48% van de behandelde dossiers (91,94% in 2014). Het aantal aanbevelingen vertoont een lichte daling in absolute cijfers maar een procentuele stijging (695 tegenover 781 in 2014, of 6,39% tegenover 6,23%). Het aantal ingetrokken klachten is aanzienlijk gedaald (123 tegenover 230 in 2014).

TABEL 17

4. Positieve resultaten voor de gebruikers





	2014	2015
Minnelijke schikkingen	11.525	10.064
Gunstige aanbevelingen voor de klant en opgevolgd door het bedrijf	134	134
Gunstige aanbevelingen voor de klant en deels opgevolgd door het bedrijf	41	36
Aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven na 40 dagen: uitvoerbaar	13	18
Negatieve resultaten	536	463
Aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven tijdens de termijn van 40 dagen	57	44
Ingetrokken klachten	230	123

De positieve resultaten (10.252 tegenover 11.713 in 2014) vertegenwoordigen het totaal aantal minnelijke schikkingen (10.064 tegenover 11.525 in 2014), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (134 net als in 2014), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (36 tegenover 41 in 2014) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (18 tegenover 13 in 2014).

Men moet weten dat bedrijven verplicht zijn om de klager en de Ombudsdienst binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van deze termijn sturen wij een herinnering naar het bedrijf indien de aanbeveling niet werd beantwoord. Het bedrijf beschikt dan opnieuw over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet volgt. De gemotiveerde beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst gestuurd. Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), dan is het bedrijf verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft.

De negatieve resultaten vertegenwoordigen het totaal aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor het bedrijf (277 tegenover 257 in 2014) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (186 tegenover 279 in 2014). Op donderdag 31 december 2015 telden wij bovendien 44 aanbevelingen die hangende waren (tegenover 57 in 2014), met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 dagen nog niet was verstreken. Zoals alle voorgaande jaren mag 2015 beschouwd worden als een positief jaar: voor 94,21% van de behandelde geschillen (93,43% in 2014) is de Ombudsdienst erin geslaagd om een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten.

3. Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator

IN SLECHTS

6,39%

VAN DE KLACHTEN KAN GEEN OPLOSSING VIA BEMIDDELING WORDEN GEVONDEN

Een minnelijke schikking kon bereikt worden in 92,48% van de behandelde klachten.

3. MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN 19

A. Inleiding 20

B. Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst 20

1. Proximus 20

2. Mobistar 23

3. Telenet 25

4. Base 27

5. Scarlet 29

6. Voo 30

7. M7Group 30

8. Numericable 31

9. B.Lite 32

10. Schedom-Dommel 32

C. Aanbevelingen aan de operatoren 33

A. → Inleiding

Overeenkomstig artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven heeft de Ombudsdienst als opdracht te bemiddelen in klachten om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen telecomoperatoren en eindgebruikers. De Ombudsdienst richt een aanbeveling tot de telecomoperatoren indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt en zendt de klager in voorkomend geval een afschrift van de aanbeveling toe.

In 2015 kon in de overgrote meerderheid van de klachtendossiers, meer bepaald in 92,48%, een minnelijke schikking worden bereikt. Dit houdt bijna een status quo in ten opzichte van 2014, toen 91,94% van de verzoeningsklachten met een minnelijke schikking werd afgesloten. Ook het aandeel van de dossiers dat met een aanbeveling werd afgesloten, namelijk 6,39% en 6,23% in respectievelijk 2015 en 2014, was niet onderhevig aan grote schommelingen. Het resterende aantal betreft ingetrokken klachten.

Naar analogie met het jaarverslag van 2014 zal dit artikel gewijd worden aan een analyse van de verzoeningsklachten die de Ombudsdienst in 2015 heeft behandeld. Als uitgangspunt worden de tien operatoren genomen waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld tijdens deze jaargang. De tien operatoren zijn in aflopende volgorde Proximus (5.928 klachten), Mobistar (1.460 klachten), Telenet (1.040 klachten), Base (1.036 klachten), Scarlet (745 klachten), VOO (414 klachten), TV Vlaanderen / TéléSAT (247 klachten), Numericable (233 klachten), B.Lite (140 klachten), en Schedom-Dommel (71 klachten).

In vergelijking met 2014 zijn er weinig veranderingen in de samenstelling van de top-tien, die bestond uit Proximus (7.283 klachten), Mobistar (1.641 klachten), Telenet (1.375 klachten), Base (898 klachten), VOO (582 klachten), Scarlet (545 klachten), TV Vlaanderen / TéléSAT (373 klachten), Numericable (239 klachten), Euphony (98 klachten), Schedom-Dommel (72 klachten).

Ten opzichte van 2014 werd er bijgevolg slechts één nieuwe operator toegevoegd aan de top-tien lijst, te weten B.Lite, die de plaats inneemt van Euphony. De klachten gericht tegen Euphony die in 2015 werden behandeld, werden samengevoegd met de klachten tegen Mobistar, omdat deze operator de klanten van het failliete Euphony heeft overgenomen. Daarnaast valt het op dat er in 2015 gevoelig minder klachten werden ingediend tegen de top-tien operatoren. Enkel Base, Scarlet en B.Lite lieten in vergelijking met 2014 een klachtenstijging optekenen.

In de hierna volgende analyse van de door de Ombudsdienst behandelde verzoeningsklachten zal in eerste instantie nagegaan worden wat de verhouding is tussen het aantal minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator. Ook zal de evolutie tegenover 2014 worden beschreven. Bij wijze van illustratie zullen representatieve voorbeelden van minnelijke schikkingen en aanbevelingen worden geciteerd. De wijze waarop een klachtendossier door de Ombudsdienst wordt afgehandeld is in grote mate afhankelijk van de manier waarop de betrokken operatoren hun samenwerking betuigen en verzoeningsbereidheid tonen. Ter gelegenheid van dit artikel zal bijgevolg per operator de samenwerking met de Ombudsdienst in het kader van de behandeling van verzoeningsklachten worden geëvalueerd en zal opnieuw worden stilgestaan bij de evolutie ten opzichte van het voorafgaande jaar 2014. Tot slot zal in het laatste hoofdstuk een algemene balans worden opgemaakt van de houding van de operatoren ten aanzien van de wettelijke bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst en zullen aanbevelingen worden geformuleerd teneinde de samenwerking te optimaliseren.

B. → Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst

1. PROXIMUS

In 2015 behandelde de Ombudsdienst 5.928 verzoeningsklachten gericht tegen Proximus. Hoewel dit neerkomt op een gevoelige klachtendaling in vergelijking met 2014 (7.283 klachten), voert Proximus nog steeds met grote voorsprong de lijst aan van operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld. De meerderheid van deze klachten tegen Proximus hadden betrekking op facturatie . Opmerkelijk is het hoog aantal klachten over de facturatie van diensten voor derde partijen (M-Commerce, Premium SMS en 090X-oproepen), waarover we uitvoerige toelichting geven in artikel 4 van dit jaarverslag.

1.1. MINNELIJKE SCHIKKINGEN

In 2015 slaagde de Ombudsdienst er in om in 93,94 % van de klachten tegen Proximus een minnelijke schikking te bereiken. In vergelijking met 2014, toen 93,53% van de behandelde verzoeningsklachten leidde tot een regeling in der minne, houdt dit een bijna volkomen evenwicht in. Proximus scoort ook nog steeds beter dan de 92,48% minnelijke schikkingen die in 2015 werd bereikt in alle Ombudsklachten.

1.1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

De Ombudsdienst ontving op 4 mei 2015 een brief van mevrouw V. waarin zij had genoteerd dat Proximus geen rekening had gehouden met haar verzoek om de diensten met ingang van 20 maart 2015 stop te zetten. Mevrouw V. had immers nog een factuur ontvangen waarop Proximus het abonnementsgeld had aangerekend tot 30 april 2015. Navraag bij de klantendienst van deze operator leerde haar dat zij eerst het aangerekende bedrag diende te betalen

vooraleer een gedeelte van de gecontesteerde som kon worden teruggestort.

In het kader van de Ombudsklacht liet Proximus op 22 mei 2015 weten dat de aansluiting van mevrouw V. wegens een systeemfout administratief in dienst was gebleven, waardoor zij verdere aanrekeningen ontving. De operator bood haar verontschuldigingen aan en crediteerde de betwiste abonnementsgelden. Proximus wees er voorts op dat er voor €190,28 aan kosten werd aangerekend omwille van het feit dat mevrouw V. haar huurdecoder en –modem nog niet had afgeleverd.

Mevrouw V. maakte vervolgens een bewijs over aan de Ombudsdienst van de afgifte van de bewuste toestellen op 18 mei 2015. Nadat Proximus hiermee werd geconfronteerd, bevestigde de operator de opmaak van een creditnota voor het bedrag van €190,28. Mevrouw V. uitte haar tevredenheid over deze oplossing, waarna het dossier op 10 juni 2015 met een minnelijke schikking werd afgesloten.

Voorbeeld 2

De heer N. liet op 28 februari 2015 via het webformulier aan de Ombudsdienst weten dat hij reeds gedurende twee dagen geen gebruik meer kon maken van zijn huistelefoon en internetaansluiting en evenmin nog langer kon TV-kijken. Tijdens de contactname met Proximus had de heer N. vernomen dat er pas zou worden tussengekomen indien er zes gelijkaardige storingsmeldingen zouden worden geregistreerd.

In haar standpunt van 19 maart 2015 liet Proximus aan de Ombudsdienst weten dat de storing te wijten was aan problemen met het netwerk. De operator bevestigde dat infrastructuurwerken pas worden aangevat indien meerdere klanten storingen melden op dezelfde voedings- of verspreidingskabel of nadat er een beschadiging werd veroorzaakt. De storing werd pas op 3 maart 2015 gelicht omdat er laswerken noodzakelijk waren. Bij wijze van commerciële compensatie bood Proximus de heer N. een compensatie aan gelijk aan één maand abonnementsgeld voor zijn pack (€74,96).

Omdat de heer N. aansluitend liet weten tevreden te zijn over de wijze waarop zijn klacht werd afgehandeld, werd zijn dossier op 30 maart 2015 met een minnelijke schikking afgehandeld.

1.1.2. Bespreking

De geciteerde klachten illustreren dat Proximus de Ombudsklachten ernstig neemt en voldoende inspanningen levert om individuele oplossingen aan te bieden aan de klagers en tevens in voldoende mate toelichtingen verstrekt over de oorzaak van de klachten. Niet zelden gaat de rechtzetting van een probleem gepaard met het aanbieden van een commerciële tegemoetkoming, wat de totstandkoming van een akkoord met de klager bevordert. Deze positieve en klantvriendelijke houding welke Proximus doorgaans etaleert, verklaart meteen waarom de Ombudsdienst er in 2015 in slaagde om in een zeer groot aantal verzoeningsklachten een minnelijke schikking te bereiken.

Anderzijds tonen de beide representatieve voorbeelden aan dat Proximus het niet altijd klaarspeelt om de klanten naar aanleiding van eerstelijnscontacten correct te informeren en / of een schijnbaar eenvoudig probleem op te lossen. Net als in 2014 stellen we bij Proximus dan ook nog steeds een grote discrepantie vast tussen de behandeling van eerstelijnsklachten en Ombudsklachten.

1.2. AANBEVELINGEN

In 2015 maakte de Ombudsdienst in 5,21% van de klachten tegen Proximus een aanbeveling op aangezien er geen minnelijke schikking kon bereikt worden. Dit impliceert een zeer lichte stijging ten opzichte van 2014, toen 4,92% van de klachten gericht tegen Proximus met een aanbeveling werd afgesloten. In 43,04% van deze aanbevelingen kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat het standpunt van Proximus terecht was en kon er bijgevolg geen negatieve aanbeveling aan de operator worden gericht. Daarentegen was de Ombudsdienst in 56,96% van de uitgebrachte aanbevelingen van mening dat het standpunt van Proximus onterecht was, waardoor er een advies in het voordeel van de klager werd geformuleerd. In 34,66% van deze aanbevelingen volgde Proximus de aanbeveling geheel of gedeeltelijk. Daarentegen legde Proximus 63,07% van de aanbevelingen naast zich neer. Het restant (2,27%) heeft betrekking op aanbevelingen waarvan de reactie door Proximus op 31/12/2015 nog niet bekend was. Het is betreurenswaardig dat Proximus in 2015 (63,07%) minder bereid was om aanbevelingen van de Ombudsdienst positief af te ronden dan in 2014 (51,80%).

1.2.1. Voorbeelden

Mevrouw N. deed op 5 juni 2015 via het webformulier een beroep op de Ombudsdienst. Zij betwistte de facturatie van Proximus omdat zij naar eigen zeggen nooit een contract had ondertekend bij deze operator. Hoewel mevrouw V. door de politie een proces-verbaal had laten opmaken wegens schriftvervalsing, had Proximus zich in het kader van haar eerstelijnscontact volledig gedistantieerd van de klacht en werd zij alsnog aangemaand om de gecontesteerde aanrekeningen te betalen.

In het kader van de Ombudsklacht liet Proximus op 7 juli 2015 weten dat er op 2 september 2014 een gsm-aansluiting, gecombineerd met de aankoop van een smartphone, werd geactiveerd op naam van mevrouw N. Volgens Proximus was het contract tot stand gekomen via een externe verkoper. Proximus maakte een kopie van het contract en de identiteitskaart van de klant over aan de Ombudsdienst. De operator ging uit commerciële overwegingen weliswaar over tot

creditering van de herinneringskosten (€39) maar verzocht de klager toch om de openstaande hoofdsom (€384,24) te vereffenen.

Na verdere bemiddeling handhaafden beide partijen hun respectievelijk standpunt, waardoor er geen minnelijke schikking kon worden bereikt.

De Ombudsdienst analyseerde het dossier en stelde vast dat de handtekening op de identiteitskaart van mevrouw N. afweek van de handtekening op het contract. Proximus werd geconfronteerd met deze vaststelling. In haar reactie verwees de operator naar het proces-verbaal waarin mevrouw N. verklaard had haar identiteitskaart nooit kwijt geweest te zijn. Dit proces-verbaal werd volgens Proximus gesigneerd door de klager met een paraaf, welke overeenkwam met de handtekening op het contract. De Ombudsdienst kon deze stelling evenwel niet onderschrijven : de handtekening op het contract kwam duidelijk niet overeen met de handtekening van de identiteitskaart van mevrouw N., noch met de paraaf, welke zij gebruik had bij ondertekening van het proces-verbaal.

De Ombudsdienst diende bijgevolg hieruit te besluiten dat Proximus niet had kunnen aantonen dat de abonnementsaanvraag door de klager was ondertekend enerzijds en dat er tijdens de verkoop van het abonnement door Proximus voldoende aandacht werd besteed aan de identiteitscontrole van de aanvrager anderzijds. De Ombudsdienst kon bijgevolg slechts concluderen dat er mogelijk geen geldige overeenkomst was.

Bijgevolg werd het dossier op 31 augustus 2015 afgesloten met een aanbeveling aan Proximus om de kosten die voortvloeiden uit het gecontesteerde contract niet langer in te vorderen bij mevrouw N.

Op 9 september 2015 liet Proximus echter aan mevrouw N. en de Ombudsdienst weten niet te kunnen ingaan op deze aanbeveling. Volgens de operator wordt er voorafgaandelijk de verkoop van een abonnement steevast een verificatie van de identiteit van de aanvrager uitgevoerd. Proximus verwees in haar verweer ook nogmaals naar het feit dat mevrouw N. in het proces-verbaal had verklaard dat haar identiteitskaart niet werd ontvreemd. Tenslotte merkte de operator op dat de betwiste facturen inmiddels waren vereffend.

1.2.2. Bespreking

Net zoals in 2014 maakte de Ombudsdienst in 2015, bij ontstentenis van een akkoord tussen de partijen, aanbevelingen op in Proximus-dossiers met zeer diverse klachtenthema's. In de wetenschap dat facturatie veruit de meest voorkomende klachtencategorie is bij Proximus, mag het niet verbazen dat dit wordt weerspiegeld in de thema's die aan bod komen in de aanbevelingen die door de Ombudsdienst werden opgesteld ter afhandeling van de klachten.

De Ombudsdienst is verontrust over het feit dat Proximus nog meer dan in 2014 aanbevelingen naast zich neerlegt. Van de 176 aanbevelingen die in het nadeel van Proximus werden uitgesproken, werden slechts 61 gevallen geheel of gedeeltelijk uitgevoerd. Een aanbeveling is steeds gebaseerd op een objectief standpunt van de Ombudsdienst, dat niet enkel rekening houdt met wettelijke parameters maar evenzeer met de principes van redelijkheid en billijkheid. Hoewel een aanbeveling niet afdwingbaar is, mag er van uit worden gegaan dat een operator de overwegingen van de Ombudsdienst steeds grondig onderzoekt en hier in een zo groot mogelijke mate positief gevolg aan geeft. Hoewel de Ombudsdienst Proximus reeds in 2014 heeft opgeroepen om meer rekening te houden met de aanbevelingen, blijkt in de praktijk dat deze operator hier steeds minder gevolg aan geeft, wat zeer betreurenswaardig is.

We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat Proximus de argumenten van de Ombudsdienst niet altijd in overweging neemt en dat er onvoldoende zelfkritiek en -reflectie wordt toegepast bij de beoordeling van aanbevelingen. Niet zelden gaat Proximus er van uit dat haar procedures onfeilbaar zijn en überhaupt correct worden toegepast, zonder hiervan bewijzen voor te leggen. Naar de mening van de Ombudsdienst is het aangewezen dat een operator haar eigen procedures in vraag durft te stellen, temeer wanneer klachten een probleem van structurele aard blootleggen.

1.3. SAMENWERKING TUSSEN PROXIMUS EN DE OMBUDSDIENST

Globaal gezien ondervond de Ombudsdienst in 2015 een goede samenwerking met Proximus inzake haar wettelijke bemiddelingsopdracht. De historische operator etaleerde in een overgrote meerderheid van de klachten veel verzoeningsbereidheid, waardoor in bijna 94% van de klachten een minnelijke schikking kon worden bereikt. Aan de basis van dit positieve resultaat ligt een overwegend klantvriendelijke houding en de betrachting om geschillen op een commerciële wijze af te handelen. In de loop van 2015 leverde Proximus een inspanning om de reactietermijnen in Ombudsklachten gevoelig te doen dalen. Eén en ander neemt niet weg dat er ,voor wat betreft een aantal dossiers, nog steeds laattijdig standpunten worden ingenomen door Proximus.

Anderzijds stelt de Ombudsdienst vast dat Proximus sedert 2014 steeds minder positief gevolg wenst te geven aan haar aanbevelingen in individuele dossiers. Dit is teleurstellend, daar de Ombudsdienst haar aanbevelingen steeds baseert op objectieve overwegingen, die niet zelden gestoeld zijn op juridische en / of contractuele argumenten. De Ombudsdienst betreurt eveneens dat Proximus onvoldoende inspanningen levert om structurele problemen, die tijdens de behandeling van klachten aan bod komen, aan te pakken.

Voorbeelden hiervan zijn de betwiste aanrekeningen van diensten door derden en de onderbreking van periodieke facturatie. Deze beide thema's, welke ook in 2015 Ombudsklachten veroorzaakten, liggen reeds jarenlang aan de basis van Ombudsklachten tegen Proximus.

2. MOBISTAR

Net als in 2014 staat Mobistar ook in 2015 op de tweede plaats van de rangschikking van de operatoren, wiens klachten de Ombudsdienst heeft behandeld. Dit neemt niet weg dat Mobistar in 2015 minder beroepsklachten liet optekenen dan in 2014. Het aantal door de Ombudsdienst behandelde klachten daalde immers van 1.739 naar 1.460. Inhoudelijk hadden de klachten die in 2015 werden ingediend voornamelijk betrekking op facturatie en contractuele aangelegenheden. Omdat Mobistar in de loop van 2014 de klanten van het failliete Euphony heeft overgenomen, heeft de Ombudsdienst de beroepsklachten welke in 2015 tegen deze operator werden gericht, geregistreerd onder Mobistar. Om in dit jaarverslag een correcte vergelijking toe te laten, werden de cijfers van 2014 herberekend door de dossiers betreffende Euphony toe te voegen aan deze van Mobistar.

2.1. MINNELIJKE SCHIKKINGEN

In 2014 werd in 93,84% van de klachten tegen Mobistar een minnelijke schikking bereikt. Dit percentage, dat beter is dan het gemiddelde van alle operatoren (92,48%), ligt volledig in de lijn van het resultaat van de in 2014 behandelde Ombudsklachten, toen 93,04% van de dossiers met een minnelijke schikking kon worden afgesloten.

2.1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mevrouw C. verzocht de Ombudsdienst op 18 maart 2015 via het webformulier om tussenkomst in een geschil met Mobistar. Zij preciseerde dat de operator naar aanleiding van een eenzijdige aanpassing van haar tariefplan, een korting die als levenslang werd aangekondigd, had geannuleerd. In het kader van het eerstelijnscontact had Mobistar weliswaar voorgesteld om een tijdelijke prijsvermindering aan te bieden, wat Mevrouw C. echter niet had aanvaard omdat zij meende aanspraak te maken op een levenslange korting.

Op 23 maart 2015 bevestigde Mobistar aan de Ombudsdienst dat alle klanten met het tariefplan 'Dolfijn 15' werden overgeschakeld naar de nieuwe formule 'Dolfijn 12'. De operator had vastgesteld dat deze aanpassing in het geval van mevrouw C. nadelig was, omdat er maandelijks een bedrag van €0,30 meer zou worden aangerekend. Mobistar toonde zich derhalve bereid om dit bedrag maandelijks en onbeperkt als korting toe te kennen.

Mevrouw C. toonde zich tevreden over deze oplossing, waardoor het dossier op 31 maart 2015 met een minnelijke schikking kon worden afgesloten.

Voorbeeld 2

Op 6 juli 2015 ontving de Ombudsdienst een webformulier van de heer T., waarin hij melding maakte van onregelmatigheden bij een cashback-actie van Samsung. Om in aanmerking te komen voor een terugbetaling van €100 diende de klager een 24-maandenovereenkomst bij Mobistar aan te gaan en een Samsung-smartphone te kopen. Hoewel de heer T. aan de voorwaarden voldeed, bleef de terugbetaling door Samsung uit. Hij werd door de betrokken Mobistar-verkoper doorverwezen naar de Ombudsdienst.

In haar standpunt van 13 augustus 2015 liet Mobistar weten dat de cashback-promotie uitgaat van Samsung. Niettegenstaande dit feit ging Mobistar zelf over tot het terugstorten van het beoogde bedrag, namelijk €100, aan de heer T., en dit als dank voor zijn jarenlange vertrouwen in de operator.

De heer T. was uiteraard tevreden over deze oplossing, waardoor het dossier op 20 augustus 2015 met een minnelijke schikking kon worden afgehandeld.

2.1.2. Bespreking

Zoals wordt geïllustreerd door de geciteerde voorbeelden toonde Mobistar zich in 2015 in een groot aantal verzoeningsklachten bereid om de verwachtingen van de klagers in te lossen. Reeds jaren onderscheidt Mobistar zich door een doorgaans klantvriendelijke ingesteldheid bij de behandeling van Ombudsklachten. Hoewel de Ombudsdienst deze houding waardeert, is het belangrijk dat Mobistar deze lijn doortrekt naar de eerstelijnsklachtenbehandeling. Uit de Ombudsklachten blijkt immers nog steeds dat de operator bepaalde geschillen in eerste lijn onvoldoende onderzoekt en onverrichterzake doorverwijst naar de Ombudsdienst, zoals wordt geïllustreerd door het tweede geciteerde voorbeeld.

2.2. AANBEVELINGEN

Van alle Mobistar-klachten die in 2015 werden behandeld, diende de Ombudsdienst 74 aanbevelingen op te maken bij ontstentenis van een vergelijk tussen de operator en de klagers. Dit komt neer op 5,07% van alle in 2015 behandelde klachten. Dit resultaat vertoont nauwelijks een verschil met 2014, toen 5,46% van de behandelde Ombudsklachten met een aanbeveling werd afgesloten. In 47,30% van de aanbevelingen van 2015 kwam de Ombudsdienst tot de vaststelling dat het standpunt van Mobistar terecht was, terwijl 52,70 % van de aanbevelingen in het nadeel van deze operator werd uitgesproken. Mobistar gaf positief gevolg aan 46,15% van de aanbevelingen die in haar nadeel werden uitgesproken. Daarentegen legde Mobistar 51,28% van de aanbevelingen in haar nadeel naast zich neer. Het restant (2,57%) slaat op aanbevelingen waarvan de uitkomst op 31/12/2015 nog niet bekend was. Op basis van het feit dat de Ombudsdienst in 2014 40,30% negatieve reacties op de aanbevelingen registreerde, kunnen we stellen dat Mobistar de adviezen in 2015 minder ter harte heeft genomen. Deze negatieve evolutie is in hoofdzaak te wijten aan één specifiek thema, namelijk

de aanrekening van opzegvergoedingen aan gebruikers van de CPS-dienst, waarvan we hieronder een voorbeeld zullen beschrijven.

2.2.1. Voorbeeld

Op 22 juni 2015 ontving de Ombudsdienst van de heer A., zaakvoerder van een B.V.B.A., een klacht tegen Mobistar. De heer A. betwistte de aanrekening door deze operator van een verbrekingsvergoeding ten bedrage van €966,36. Hij wees er op dat zijn firma reeds sedert 2010 was aangesloten bij Mobistar en dat hij slechts beschikte over vier mobiele diensten (drie gsm-nummers en één Internet Everywhere-aansluiting).

Mobistar liet op 29 juni 2015 weten dat de opzegvergoeding voortvloeide uit het feit dat de heer A. op 22 september 2014 een nieuw contract had ondertekend voor een duur van 24 maanden, welke op 16 maart 2015 werd verbroken omwille van de overdracht van drie nummers naar een andere operator. Mobistar wees er voorts op dat de firma van de heer A. niet over vier maar over zes nummers beschikte, vermits hij gebruik maakte van twee vaste nummers bovenop de vier mobiele aansluitingen. Mobistar concludeerde dan ook dat er geen mogelijkheid voor de heer A. bestond om zijn contract na zes maanden kosteloos te verbreken, vermits dit recht volgens de vigerende wetgeving voorbehouden is voor gebruikers die over maximum vijf nummers beschikken.

De heer A. kon zich met dit standpunt echter niet verzoenen. Hij beweerde dat de twee vaste nummers waarvan sprake in werkelijkheid waren ondergebracht bij Proximus.

Na verdere bemiddeling ging Mobistar evenwel nog steeds niet over tot creditering van de betwiste kosten, waardoor er geen minnelijke schikking kon worden bereikt.

De Ombudsdienst was het fundamenteel oneens met het feit dat Mobistar een opzegvergoeding heeft aangerekend. Artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de operator van een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt geen schadevergoeding mag vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract. Wat een nummer zelf is, wordt niet gedefinieerd in de wet van 13 juni 2005. Een definitie van 'nummer' wordt wel gegeven in artikel 1,3° van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers. Die definitie luidt: "teken of geheel van tekens, dat kan bestaan uit cijfers, adressen of namen, die worden gebruikt om gebruikers of operatoren van elektronische-communicatiediensten en -netwerken te identificeren en om op basis hiervan elektronische communicatie tot stand te brengen."

Volgens Mobistar beschikte de klager over zes oproepnummers waardoor artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet van toepassing zou zijn. Het betreft meer bepaald drie gsm-nummers, één datakaartnummer en twee vaste lijnen met een CPS-dienst.

Een CPS-dienst is een dienst gebaseerd op de CPS ("carrier preselection") faciliteit die Proximus als operator met een sterke machtspositie op de markt voor openbare vaste telefoondiensten moet aanbieden om haar klanten toe te laten automatisch het netwerk van een alternatieve operator (in casu Mobistar) te gebruiken voor het plegen van uitgaande oproepen. Wanneer een CPS-dienst wordt geactiveerd, maakt het oproepnummer van de abonnee niet het voorwerp uit van een transfer naar de alternatieve operator maar blijft dat nummer bij Proximus (en het Proximus-contract voor de toegangslijn). Het oproepnummer van de klant van de alternatieve operator vormt dan ook geen oproepnummer dat bij het contract van de alternatieve operator hoort en kan dan ook niet meegerekend worden voor de bepaling of de abonnee als klant van de alternatieve operator al dan niet beschikt over meer dan vijf oproepnummers. Een CPS-dienst kan bijgevolg niet beschouwd worden als een nummer bij Mobistar.

Wanneer we de vaste lijnen van de klager buiten beschouwing laten beschikte de klager nog slechts over vier nummers, waardoor artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wel degelijk van toepassing is op de klager en hij bijgevolg kan genieten van het opzegrecht na zes maanden klantmaatschap.

Bijkomend was de Ombudsdienst van mening dat ook de datakaart van de klager (Internet Everywhere) onterecht als een nummer wordt beschouwd door Mobistar. Een internetabonnement is immers niet gekoppeld aan een nummer dat deel uitmaakt van het nationaal nummerplan en mag bijgevolg niet mee in rekening worden gebracht om te bepalen of een abonnee al dan niet beschikt over vijf of meer nummers.

De Ombudsdienst diende te concluderen dat de klager bijgevolg wel degelijk kon genieten van het opzegrecht na zes maanden klantmaatschap zoals voorzien in artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De klager was meer dan zes maanden mobilofonieklant bij Mobistar toen hij zijn drie gsm-nummers liet overdragen naar een andere operator. De Ombudsdienst was derhalve van mening dat de aanrekening van de opzegvergoeding door Mobistar onterecht is. Het dossier werd in die zin op 31 juli 2015 met een aanbeveling aan Mobistar afgesloten.

In haar reactie van 26 augustus 2015 liet Mobistar weten niet te kunnen ingaan op deze aanbeveling. De operator bleef namelijk volhouden dat de CPS-dienst voor de vaste lijnen meetelt als 'oproepnummer' aangezien de communicaties hiervan via het Mobistar -netwerk gingen.

2.2.2. Bespreking

De 74 aanbevelingen die de Ombudsdienst gedurende 2015 heeft geformuleerd ter afhandeling van klachten gericht tegen Mobistar hadden betrekking op uiteenlopende thema's. Het thema dat het meest aan bod kwam in klachten die met een aanbeveling werden afgesloten was de betwisting van een door Mobistar aangerekende verbrekingsvergoeding. Het geciteerde praktijkgeval is hiervan een representatief voorbeeld. Het verschil in interpretatie van de vigerende wetgeving tussen Mobistar en de Ombudsdienst voor wat betreft het feit of een CPS-dienst al dan niet kan beschouwd worden als een nummer vormt één van de weinige structurele twistpunten die in 2015 aan bod kwamen. Wanneer we dit buiten beschouwing laten, reageerde Mobistar bijna uitsluitend positief op de aanbevelingen die de Ombudsdienst in haar nadeel hadden uitgesproken.

2.3. SAMENWERKING TUSSEN MOBISTAR EN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst ondervond in 2015 een goede samenwerking met Mobistar. De operator stelde zich tijdens de behandeling van beroepsklachten doorgaans zeer verzoenend op. Ook de veelal uitermate korte reactietermijn die Mobistar hanteerde, droeg bij tot een gunstige samenwerking omdat dit een snelle afhandeling van de dossiers bevorderde. Een uitzondering hierop vormen de klachten die betrekking hebben op voormalige Euphony-klanten, welke door Mobistar werden overgenomen na het faillissement van deze operator.

Mobistar streefde in 2015 niet enkel oplossingen na in individuele klachtendossiers. Op basis van de vaststellingen in klachten ontwaarde Mobistar ook structurele pijnpunten, welke aanleiding gaven tot initiatieven met het optimaliseren van haar dienstverlening. Zodoende veroorzaakte de problematiek inzake het herstel onder garantie van iPhones, aangekocht bij Mobistar, in 2015 niet langer klachten, nadat dit werd aangekaart bij deze operator ten gevolge van vele tientallen klachten in de voorbije jaren. Als één van de weinige resterende structurele pijnpunten werden in 2015 ook de klachten betreffende opzegvergoedingen besproken op een vergadering met Mobistar. Vooral het principe waarbij Mobistar een CPS-dienst beschouwt als een nummer en hierdoor bepaalde gebruikers het recht tot opzeg na 6 maanden ontzegt, werd aangekaart op een vergadering. Mobistar bleef echter haar standpunt verdedigen. Dit neemt niet weg dat Mobistar in een beperkt aantal daaropvolgende Ombudsklachten commercieel is tussengekomen in de betwiste verbrekingsvergoedingen.

3. TELENET

In 2015 behandelde de Ombudsdienst 1.040 beroepsklachten gericht tegen Telenet. In vergelijking met 2014, toen 1.375 Telenet-dossiers werd behandeld, betekent dit een sterke klachtendaling. Desondanks handhaaft Telenet haar derde positie in de rangschikking van de operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste verzoeningsklachten heeft behandeld. De meeste Telenet-klachten hadden betrekking op facturatie. Opmerkelijk is de aanzienlijke hoeveelheid in 2015 behandelde klachten betreffende de aanrekening van premium sms-diensten.

3.1. MINNELIJKE SCHIKKINGEN

Van alle in 2015 behandelde klachten tegen Telenet kon 91,54% met een minnelijke schikking worden afgesloten. Telenet benaderde hiermee het gemiddelde van alle operatoren, wat 92,48% bedraagt. In vergelijking met 2014, toen slechts 86,25% van de behandelde klachten in der minne kon worden afgesloten, werd echter progressie geboekt. Het resultaat van 2014 werd evenwel beïnvloed door een thema welke een negentigtal klachten had gegenereerd die collectief met een aanbeveling werd afgesloten, namelijk de verplichte overschakeling van de SD- naar de HD-technologie voor digitale TV-kijkers

3.1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

De heer S. lichtte middels een webformulier de Ombudsdienst op 15 september 2015 in over de betwiste aanrekening door Telenet van premium sms-diensten van de verkorte nummers 9936 en 7735. Ondanks het versturen van een STOP-bericht bleef de heer S. premium sms-berichten ontvangen. Toen hij deze onregelmatigheid signaleerde bij de klantendienst van Telenet werd hij prompt doorverwezen naar de Ombudsdienst.

Telenet liet op 2 oktober 2015 weten informatie te hebben opgevraagd bij de betrokken dienstenaanbieders maar nog steeds geen reactie te hebben ontvangen. Telenet ging bijgevolg over tot de creditering van de betwiste aanrekeningen (€8 en €18,15).

De heer S. uitte zijn tevredenheid over het resultaat van de bemiddeling. Zijn dossier werd op 12 oktober met een minnelijke schikking afgesloten.

Voorbeeld 2

Op 1 september 2015 liet de heer H. door middel van een webformulier aan de Ombudsdienst weten dat Telenet hem het recht op een promotioneel voordeel had ontzegd, nadat een medewerker van de klantendienst initieel had bevestigd dat hij hiervoor in aanmerking kwam.

In haar standpunt van 2 september 2015 informeerde Telenet de Ombudsdienst er over dat de bewuste promotie, bestaande uit één jaar gratis huur van de digicorder, enkel van toepassing was op klanten die een extra dienst aankochten. Omdat de heer H. geen bijkomende diensten had besteld, kwam hij in principe niet in aanmerking voor deze promotie. Desalniettemin toonde Telenet zich bereid om uit commerciële overwegingen alsnog één jaar gratis huur van

de digicorder aan te bieden aan de heer H.

De heer H. betreurde het dat Telenet te weinig rekening had gehouden met zijn relaas van de feiten, wat niet wegnam dat hij tevreden was met het feit dat de operator haar standpunt in de eerstelijnsklacht had gewijzigd. Zodoende kon het dossier bij de Ombudsdienst op 4 september 2015 worden afgesloten met een minnelijke schikking.

3.1.2. Bespreking

De geciteerde voorbeelden tonen aan dat Telenet tijdens de behandeling van Ombudsklachten doorgaans klantvriendelijke oplossingen aanreikt, waardoor de meeste dossiers zeer snel met een minnelijke schikking kunnen worden afgesloten. Zelfs indienTelenet het principieel oneens is het met standpunt van de klager, streeft de operator veelal een vergelijk na, wat geïllustreerd wordt door het tweede geciteerde voorbeeld. In de klachten van professionele gebruikers is de commerciële en klantgerichte aanpak iets minder uitgesproken.

3.2. AANBEVELINGEN

De Ombudsdienst handelde in 2015 7,02% van de klachten waarin Telenet betrokken was af met een aanbeveling. Opmerkelijk is dat een meerderheid van deze aanbevelingen werden uitgesproken in het voordeel van de operator (67,12%). Van de aanbevelingen die in het voordeel van de klager werden uitgebracht werd deze in 58,33% van de gevallen positief onthaald door Telenet. Daarentegen heeft deze operator 33,33% van de aanbevelingen naast zich neergelegd. Het restant van 8,34% slaat op aanbevelingen waarop Telenet op 31/12/2015 nog niet had gereageerd. Deze feiten nuanceren de vaststelling dat er in 2015 verhoudingsgewijs iets meer aanbevelingen werden opgemaakt in Telenet-klachten dan het algemene gemiddelde over alle operatoren, wat 6,39% bedraagt.

3.2.1. Voorbeeld

De heer M. meldde op 28 mei 2015 in een webformulier van de Ombudsdienst dat hij gekant was tegen het feit dat Telenet haar tarifiëring had gewijzigd. Dit had meer in het bijzonder betrekking op de aankoop van bijkomende volumeblokken bij overschrijding van het inbegrepen downloadvolume van een internetabonnement. Voorheen rekende Telenet €1 aan per volumeblok terwijl deze kost thans werd opgetrokken tot €5.

Telenet bevestigde dat het proces betreffende de volumeblokken in maart 2015 werd aangepast na grondige analyse en feedback van de klanten. De operator bevestigde tevens dat de klant, wanneer zijn basisvolume is opgebruikt, er thans kan voor opteren om 25GB supplementaire volume aan te kopen aan €5. De mogelijkheid om volumeblokken per GB aan te kopen was niet meer voorhanden.

De heer M. bleef echter van mening dat Telenet terug de mogelijkheid diende in te voeren om bijkomend volume aan te kopen aan €1 vermits dit in zijn geval voordeliger was.

Na verdere bemiddeling liet Telenet weten niet te kunnen ingaan op de vraag van de heer M. om de gewijzigde tarifiering ongedaan te maken.

De Ombudsdienst meldde in haar overwegingen dat Telenet op basis van artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie het recht heeft om haar tarieven te wijzigen. De gebruiker heeft in voorkomend geval recht op een kosteloze opzeg van het contract.

Telenet stelde de Ombudsdienst in het bezit van een kopie van de e-mail die op 13 november 2014 naar de klanten werd verzonden om hen te informeren over de nakende wijzigingen betreffende het beleid bij de aankoop van extra volumeblokken.

De Ombudsdienst begreep weliswaar het ongenoegen van de heer M. omdat de wijziging niet in zijn voordeel had gespeeld maar kon Telenet echter niet verplichten om de tariefwijziging ongedaan te maken. Het dossier werd in die zin op 26 augustus 2015 afgehandeld met een aanbeveling in het voordeel van de operator. Telenet werd echter terloops ingelicht over de noodzaak om te allen tijde het opzegrecht te koppelen aan wijzigingen van de tarieven.

3.2.2. Bespreking

Van de 73 aanbevelingen die in 2015 werden opgesteld in Telenet-klachten werden er slechts 24 uitgesproken in het nadeel van de operator. Dit impliceert dat de Ombudsdienst van mening was dat het standpunt van Telenet verdedigbaar was en / of dat Telenet in het kader van de voorafgaande bemiddeling reeds voldoende tegemoet was gekomen aan de eisen van de klager. In tegenstelling tot in 2014 konden er in 2015 geen structurele problemen worden ontwaard welke aanleiding gaven tot de opmaak van aanbevelingen in het nadeel van Telenet. Dit verklaart waarom er in 2015 gevoelig minder aanbevelingen werden geformuleerd in Telenet-klachten dan in 2014 (164).

3.3 SAMENWERKING TUSSEN TELENET EN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is globaal tevreden over de manier waarop de samenwerking met Telenet in 2015 is verlopen voor wat betreft de behandeling van verzoeningsklachten. Op 24 dossiers na werden de dossiers afgehandeld met een minnelijke schikking of met een aanbeveling in het voordeel van Telenet, hetgeen betekent dat deze operator in grote mate en met succes verzoening heeft nagestreefd. Doorgaans gebeurde de inname van standpunten door Telenet in de klachten op korte termijn. Dit is voornamelijk het geval wanneer het klachten betreft van residentiële gebruikers. Ook het feit dat Telenet veelal in afdoende mate duiding geeft bij haar standpunten en deze meestal vergezelt van stukken ter staving toont aan dat deze operator de behandeling van Ombudsklachten zeer ernstig neemt.

Telenet voerde in 2015 een positief beleid ten aanzien van Ombudsklachten. De klachten worden aangegrepen om interne structurele verbeteringen uit te voeren, hetgeen

allicht de belangrijkste verklaring is voor de klachtendaling ten opzichte van 2014. Telenet organiseerde in 2015 diverse overlegmomenten met de Ombudsdienst teneinde structurele pijnpunten te bespreken en de samenwerking verder te optimaliseren. Ook hieruit blijkt de gunstige houding die Telenet doorgaans aanneemt ten opzichte van de taken van de Ombudsdienst.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst in 2015 heeft moeten vaststellen dat Telenet in geval van eerstelijnsklachten betreffende de aanrekening van Premium SMS-diensten de klant veelal onverrichterzake doorverwijst naar de Ombudsdienst, zonder dat er een onderzoek wordt opgestart. Op die manier verwordt de Ombudsdienst tot een vorm van eerstelijnsklachtenbehandelaar, wat geenszins strookt met haar doelstelling.

4. BASE

Als één van de weinige operatoren genereerde Base in 2015 meer verzoeningsklachten ten opzichte van het voorgaande jaar. Het aantal behandelde dossiers steeg in 2015 tot 1.036 tegenover 898 klachten in 2014. Desalniettemin handhaafde Base haar vierde positie in de rangschikking van operatoren die het voorbije jaar het meeste verzoeningsklachten veroorzaakten. Facturatiegeschillen domineerden tijdens het voorbije jaar de klachtendossiers. Hoewel betwistingen van facturatie van zeer uiteenlopende aard zijn kwamen twee thema's regelmatig aan bod tijdens de behandeling van klachten in 2015, namelijk de aanrekening van kosten voor mobiel internet en herinneringskosten.

4.1. MINNELIJKE SCHIKKINGEN

In 90,44% van de in 2015 behandelde klachten tegen Base slaagde de Ombudsdienst er in om een minnelijke schikking te bereiken. Base boekte op dit vlak enige vooruitgang ten opzichte van 2014, toen in 88,98% van de verzoeningsklachten een regeling in der minne werd getroffen. Niettegenstaande dit bleef Base in 2015 opnieuw licht onder het gemiddelde van alle operatoren, wat 92,48% minnelijke schikkingen bedraagt.

4.1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

De heer V. bezorgde de Ombudsdienst op 18 januari 2015 via het webformulier zijn klacht tegen Base. Hij had gepoogd om via het mobiel netwerk van deze operator dataverbindingen tot stand te brengen door middel van wifi, teneinde kosten te vermijden. Middels een applicatie van Base had de heer V. geverifieerd dat de verbruiksmeter van zijn data op nul was gebleven. Enige tijd nadien ontving hij echter een sms-bericht waarin Base hem had ingelicht over het feit dat er €63,21 zou worden aangerekend voor dataverbruik. In eerste lijn bleek Base schier onbereikbaar waardoor de heer V. beslist had om een beroep te doen op bemiddeling door de Ombudsdienst.

Base liet op 9 februari 2015 weten dat het niet kan worden uitgesloten dat een wifi-verbinding wegvalt, waarna er automatisch wordt overgeschakeld naar mobiel internet, hetgeen de aanrekening verantwoordt. De operator liet weten dat dit kan worden vermeden door de optie 'mobiel internet' op toestelniveau uit te schakelen. Uit begrip voor de situatie ging Base over tot creditering van 50% van de betwiste kosten.

De heer V. gaf te kennen deze regeling te aanvaarden waardoor het dossier op 11 februari 2015 met een minnelijke schikking werd afgerond.

Voorbeeld 2

Mevrouw R. diende op 26 augustus 2015 middels het webformulier van de Ombudsdienst een klacht in tegen Base. Initieel had mevrouw R. contact opgenomen met Base voor wat betreft de aanrekening een herinneringskost. Zij had het initiatief genomen om deze herinneringskost niet te betalen in afwachting van de afhandeling van haar eerstelijnsklacht. Omdat Base echter niet tijdig had gereageerd op deze klacht, gaf het openstaand bedrag aanleiding tot de aanrekening van twee nieuwe herinneringskosten. Gezien deze omstandigheden had mevrouw R. besloten om een beroep te doen op de Ombudsdienst.

Op 28 augustus 2015 lichtte Base er de Ombudsdienst over in dat de initieel aangerekende herinneringskost te wijten was aan een laattijdige betaling. Niettegenstaande dit werden deze kosten kwijtgescholden. Base was tevens van mening dat mevrouw R. dit bedrag onterecht had ingehouden, waardoor ook de twee daaropvolgende herinneringskosten gerechtvaardigd waren. Desalniettemin toonde de operator zich bereid om ook deze bedragen te crediteren.

Omdat mevrouw R. tevreden was over deze oplossing werd het dossier bij de Ombudsdienst op 28 augustus 2015 afgesloten met een minnelijke schikking.

4.1.2. Bespreking

De voormelde representatieve voorbeelden brengen aan het licht dat Base in het kader van de behandeling van Ombudsklachten in 2015 in behoorlijke mate verzoeningsbereidheid toonde. Dit neemt niet weg dat de standpunten die Base inneemt inhoudelijk gezien betwistbaar zijn, wat geïllustreerd wordt in het tweede voorbeeld. De Ombudsdienst is immers van mening dat gebruikers niet verplicht kunnen worden om gecontesteerde bedragen te betalen in afwachting van de behandeling van de eerstelijnsklacht. Dit wordt overigens bevestigd in het Charter voor klantvriendelijkheid, dat door Base werd ondertekend.

De reactietermijnen die Base hanteerde bij de behandeling van Ombudsklachten in 2015 was sterk onderhevig aan schommelingen. De meeste dossiers worden zeer snel

beantwoord, wat wordt aangetoond in het tweede geciteerde voorbeeld. Wanneer de klacht daarentegen betrekking heeft op een betwist bedrag dat door een incassobureau of gerechtsdeurwaarder wordt ingevorderd, laat het standpunt van de operator vaak meer dan een maand op zich wachten. In dit laatste type dossiers is de verzoeningsbereidheid van Base overigens nog minder uitgesproken.

4.2. AANBEVELINGEN

Bij ontstentenis van een regeling in der minne diende de Ombudsdienst in 8,88% van de in 2015 behandelde klachten een aanbeveling te formuleren. 42,39% van deze aanbevelingen werd in het voordeel van Base uitgesproken omdat de Ombudsdienst van mening was dat het standpunt van de klager onterecht was of omdat de Ombudsdienst had vastgesteld dat Base de klacht reeds correct had afgehandeld in eerste lijn en / of tijdens de bemiddeling. Van de 57,61% aanbevelingen die in het voordeel van de klager werd uitgesproken, beslist Base in 49,06% van de gevallen om deze niet te volgen. In 47,17% van de gevallen werd de aanbeveling door Base wel opgevolgd, terwijl het restant (3,77%) betrekking heeft op aanbevelingen waarop deze operator op 31/12/2015 nog niet had gereageerd. Het aandeel negatieve beantwoorde aanbevelingen steeg in 2015 ten opzichte van 2014 (31,71%).

4.2.1. Voorbeeld

De heer C. richtte op 12 januari 2015 een e-mail aan de Ombudsdienst. Als Base-klant beschikte hij over de tariefformule B-49. Hij had voor deze formule geopteerd omwille van de inbegrepen belminuten voor oproepen naar bepaalde landen. De heer C. gebruikte zijn Base-aansluiting dan ook regelmatig om oproepen te doen naar Turkije. In juli 2014 had hij vastgesteld dat zijn inbegrepen internationale belminuten niet werden opgebruikt, hoewel hij enkel oproepen naar Turkije had gedaan. Navraag bij Base leerde hem dat oproepen naar Turkije sedert 1 juli 2014 niet langer deel uitmaakten van zijn tariefformule en afzonderlijk zouden worden aangerekend aan een hoger tarief. De heer C. werd door de Base-klantendienst uitgenodigd om terug te bellen na ontvangst van zijn eerstvolgende factuur zodat de afzonderlijk aangerekende oproepen naar Turkije zouden worden gecrediteerd. In werkelijkheid weigerde Base na verdere contactopname om de betwiste kosten (€57,46) te crediteren omdat zij van mening waren dat alle klanten via een factuur op de hoogte werd gesteld over het feit dat Turkije werd geschrapt uit de lijst met landen die vervat zaten in zijn tariefformule. De heer C. beweerde echter dat hij door Base niet werd geïnformeerd over deze wijziging. In het kader van een ander eerstelijnscontact was Base slechts bereid om de helft van de betwiste kosten te crediteren, hetgeen de heer C. niet aanvaardde. Ondanks zijn betwisting was Base overgegaan tot de blokkering van zijn aansluiting en het inschakelen van een incassobureau. Ontstemd over deze gang van zaken had de heer C. beslist om over te schakelen naar een andere operator en een beroep te doen op de Ombudsdienst.

Base liet weten dat de klanten wel degelijk werden ingelicht over het feit dat het belkrediet gekoppeld aan het tariefplan B-49 sedert 1 juli 2014 niet langer van toepassing zou zijn op gesprekken naar Turkije. De operator preciseerde dat de informatieverstrekking gebeurde via een boodschap in de klantenzone welke verscheen bij consultatie van hun facturen voor de periode tussen begin mei en juni 2014. De operator leverde in dit verband de nodige stavingstukken aan. Base bevestigde dat er naar aanleiding van een eerstelijnscontact uit commerciële overwegingen een creditering werd uitgevoerd voor 50% van de betwiste gesprekskosten. Uit het standpunt van Base bleek dat de heer C. een openstaand saldo had dat aanzienlijk groter was dan het resterend betwist bedrag. De operator meende dan ook dat de invorderingsprocedure terecht werd opgestart en zowel de openstaande hoofdsom als de incassokosten verschuldigd bleven.

De heer C. merkte vervolgens dat hij de informatie op de online klantenzone betreffende de wijziging van zijn tariefplan niet had opgemerkt. De klager gaf ook toe dat hij, op het moment dat de operator was overgegaan tot blokkering van zijn aansluiting, beslist had om geen betalingen meer te verrichten aan Base in afwachting van de afhandeling van zijn klacht.

De Ombudsdienst diende te bevestigen dat operatoren conform artikel 108 § 2 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 het recht hebben om tarieven te wijzigen. De abonnees moeten door de operator tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel in kennis worden gesteld van dergelijke wijzigingen en tegelijkertijd op de hoogte worden gebracht van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

In casu had de Ombudsdienst vastgesteld dat Base deze wettelijke verplichtingen heeft nageleefd. Base toonde immers aan dat de klager een boodschap op de online klantenzone had ontvangen waar in een kader de tariefwijzing voor oproepen naar Turkije en andere landen werd aangekondigd. Deze tariefwijziging werd meer dan één maand vooraf aangekondigd. Wie doorklikt op de melding werd uitvoerig in kennis gesteld van de nieuwe tarieven alsook van het opzegrecht.

De heer C. diende zijn online klantenzone te bezoeken teneinde zijn elektronische facturen te raadplegen. Hij ontving maandelijks een e-mail van Base om hem in kennis te stellen van de ontvangst van een nieuwe factuur. Deze e-mails bevatten een link welke onmiddellijk toegang verschaft tot de online klantenzone. Wanneer de heer C., om welke reden dan ook, beslist om deze e-mails te negeren, diende hij zelf in te staan voor de gevolgen. Facturen, al dan niet elektronisch van aard, worden door de wetgever beschouwd als het communicatiemiddel bij uitstek om de klant te informeren over tariefwijzigingen en andere wettelijk gereglementeerde kennisgevingen.

De Ombudsdienst was van mening dat Base zich voldoende klantvriendelijk had opgesteld door 50% van de betwiste gesprekskosten te crediteren. Bovendien had het dossier uitgewezen dat de klager bepaalde onbetwiste bedragen niet had betaald. Op basis van deze overwegingen kon de Ombudsdienst Base niet aanbevelen om de resterende gesprekskosten te crediteren en / of tussen te komen in de invorderingskosten. Het dossier werd in die zin op 20 maart 2015 afgesloten.

4.2.2. Bespreking

Het geciteerde voorbeeld toont aan dat de Ombudsdienst in sommige gevallen van mening is dat operatoren correct hebben gehandeld en dat het standpunt van de klagers in deze omstandigheden niet verdedigbaar is. In het geval van Base was dit het geval in 39 van de 92 in 2015 uitgebrachte aanbevelingen. Het geciteerde dossier illustreert eveneens dat Base voldoende commercieel ingesteld is en bereid is om betwiste maar terecht aangerekende bedragen gedeeltelijk te crediteren. In tegenstelling tot sommige andere belangrijke operatoren hanteert Base vaak een beleid om in dergelijke omstandigheden te klant te responsabiliseren door het gecontesteerde bedrag niet in zijn geheel kwijt te schelden.

4.3. SAMENWERKING TUSSEN BASE EN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst ondervond in 2015 een degelijke samenwerking met Base voor wat betreft de uitvoering van haar taak als bemiddelaar. De operator stelde zich bovendien voldoende klantvriendelijk op tijdens de behandeling van Ombudsklachten. Base kan nog progressie boeken door haar standpunten beter toe te lichten en te streven naar kortere reactietermijnen in de dossiers waarbij de betwiste kosten het voorwerp uitmaken van invordering door een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. De Ombudsdienst kan zich ook niet van de indruk ontdoen dat Base te weinig structurele maatregelen neemt naar aanleiding van repetitieve klachten. Zo komt in veel Ombudsklachten aan bod dat Base de invorderingsprocedure van bedragen die worden gecontesteerd in eerste lijn niet opschort, wat niet aanvaardbaar is. Ook de oproep van de Ombudsdienst om notificaties per e-mail te versturen naar klanten wiens eindgebruikerstoestel niet is uitgerust met een sms-functie klonk tot op heden in dovemansoren. Tenslotte ontving de Ombudsdienst in 2015, net als in het voorgaande jaar, opnieuw klachten van gebruikers die geen e-mails konden verzenden via hun Base-account. Ook dit wijst op een gebrek aan initiatief of daadkracht om terugkerende gebruikersproblemen uit de wereld te helpen.

5. SCARLET

Tegen de algemene tendens in behandelde de Ombudsdienst in 2015 meer verzoeningsklachten tegen Scarlet (745) dan in het voorafgaande jaar 2014 (545). De operator stijgt hierdoor naar de vijfde plaats in de rangschikking. Naast facturatie veroorzaakte Scarlet in 2015 opmerkelijk veel klachten over problemen met de aansluiting en storingen.

5.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

Mevrouw V. richtte zich op 11 juli 2015 naar de Ombudsdienst door middel van een webformulier. Zij gaf aan op 19 mei 2015 een bestelling van een Trio-pakket (vaste telefonie, internet en TV) te hebben geplaatst bij Scarlet en te hebben geopteerd voor 2 juni 2015 als installatiedatum. Enkele dagen tevoren werd mevrouw V. er echter per sms over geïnformeerd dat de afspraak uitgesteld diende te worden. Navraag bij de klantendienst van Scarlet leerde haar dat er werkzaamheden door Proximus noodzakelijk waren alvorens de installatie kon worden uitgevoerd. Hoewel de medewerker van Scarlet mevrouw V. had verzekerd dat men haar zou contacteren voor een nieuwe afspraak gebeurde dit niet. Nadat zij zelf terug contact had opgenomen met Scarlet werd er een nieuwe datum voor interventie afgesproken, namelijk 26 juni. Die dag kwam er daadwerkelijk een lasploeg van Proximus opdagen bij mevrouw V. Zij hadden evenwel vastgesteld dat er helemaal geen werkzaamheden moesten plaatsvinden en dat de installatie door Scarlet gewoon kon doorgaan. Gezien deze omstandigheden had mevrouw V. beslist om haar operator wederom te contacteren met het oog op een nieuwe installatiedatum, welke werd vastgelegd op 1 juli. Tot haar verbazing werd zij diezelfde dag opgebeld door Scarlet met de boodschap dat de afspraak werd geannuleerd wegens technische problemen. Volgens de uitleg van de Scarlet-medewerker werd de lijn door Proximus geblokkeerd. Toen zij Proximus hiermee confronteerde werd deze stelling echter ontkend. Mevrouw V. had vervolgens meermaals terug navraag gedaan bij Scarlet, maar een oplossing bleef uit. Zij had een beroep gedaan op de Ombudsdienst met het oog op een spoedige aansluiting bij Scarlet en een tegemoetkoming wegens de ondervonden hinder.

Scarlet liet op 14 augustus 2015 aan de Ombudsdienst weten dat de aansluiting uiteindelijk werd uitgevoerd op 12 augustus 2015. Scarlet beklemtoonde dat het afhankelijk is van het netwerk van Proximus en dat een installatie dient uitgesteld te worden in geval de netwerkbeheerder aangeeft dat er extra werken dienen te gebeuren. Bij wijze van compensatie bood Scarlet één maand gratis abonnement aan en werd 50% korting toegekend op de installatiekosten.

Mevrouw V. kon zich akkoord verklaren met deze compensatie maar voegde er volledigheidshalve aan toe dat de installatie op 12 augustus werd uitgevoerd, nadat de eerdere afspraak op 11 augustus opnieuw was afgezegd door Scarlet. Het dossier werd op 2 september 2015 door de Ombudsdienst afgesloten met een minnelijke schikking.

5.2. BESPREKING

Het stijgend aantal klachten tegen Scarlet in 2015 is in grote mate te wijten aan problemen met aansluitingen en storingen. De hierboven beschreven klacht is zeer kenschetsend en legt de verschillende structurele pijnpunten bloot, namelijk een gebrekkige communicatie met de klant en een slechte samenwerking met de netwerkbeheerder Proximus. Hoewel de Ombudsdienst midden 2015 op een vergadering met Scarlet haar bezorgdheid heeft geuit omtrent deze problematiek, stellen we vast dat problemen met aansluiting ook nadien tot tientallen beroepsklachten hebben geleid.

Eén en ander neemt niet weg dat Scarlet in geval van Ombudsklachten vaak de nodige maatregelen neemt om tot een verzoening te komen met de gedupeerde gebruikers. In 2015 werden er 91,68% minnelijke schikkingen bereikt in klachten tegen Scarlet, wat het gemiddelde van alle operatoren (92,48%) sterk benadert. In vergelijking met 2014 is de tendens evenwel ook hier enigszins negatief, vermits de Ombudsdienst in dat jaar 93,94% minnelijke schikkingen in Scarlet-klachten kon bereiken. In lijn met deze vaststelling steeg het aantal aanbevelingen in klachten tegen Scarlet in 2015 naar 53, tegenover 26 in 2014. 49,06% van de aanbevelingen in 2015 werd uitgesproken in het voordeel van Scarlet. In 50,94% van de aanbevelingen meende de Ombudsdienst daarentegen dat het standpunt van deze operator niet verdedigbaar was. In 51,85% van de aanbevelingen die in het nadeel van Scarlet werden uitgesproken werd het standpunt van de Ombudsdienst uiteindelijk (geheel of gedeeltelijk) gevolgd. De operator legde daarentegen 40,74% van de aanbevelingen naast zich neer. Het restant, namelijk 7,41%, slaat op aanbevelingen waarop Scarlet op 31/12/2015 nog diende te reageren.

Hoewel de Ombudsdienst globaal tevreden is over de samenwerking met Scarlet, moeten de negatieve tendensen welke werden opgetekend tijdens de behandeling van klachten in 2015 deze operator er toe aanzetten om gepaste maatregelen van structurele aard te nemen. Vooral de ontevredenheid van klanten die problemen ondervinden bij een nieuwe aansluiting is groot en, zoals de besproken klacht aantoont, absoluut gerechtvaardigd.

6. VOO

De Ombudsdienst behandelde in 2015 414 klachten gericht tegen VOO, een operator welke voornamelijk actief is in het Franstalige landsgedeelte. Ten opzichte van 2015, toen er 582 klachten tegen VOO werden behandeld, betekent dit een gevoelige daling. Deze operator zakt hierdoor van plaats vijf naar zes in de rangschikking van operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste verzoeningsklachten heeft behandeld in 2015.

6.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

De Ombudsdienst ontving op 14 augustus 2015 een brief van mevrouw H. naar aanleiding van een resem ingebrekestellingen die zij had ontvangen van VOO. Volgens haar waren deze ingebrekestellingen gebaseerd op onterechte facturen. Mevrouw H. had een overzicht opgesteld van alle betwiste facturen en maakte gewag van dubbele aanrekeningen en teveel aangerekende bedragen.

Nadat de klacht werd opgestart door de Ombudsdienst liet mevrouw H. weten dat zij nog steeds aanmaningen bleef ontvangen betreffende het betwiste openstaande saldo. De Ombudsdienst diende VOO meermaals te verzoeken om de invorderingsprocedure op te schorten tijdens de behandeling van het dossier. Zelfs nadat er bij VOO werd op aangedrongen om mevrouw H. niet langer te bestoken met ingebrekestellingen, bleef zij brieven van het door de operator aangestelde incassobureau ontvangen.

Op 7 september 2015 informeerde VOO de Ombudsdienst er uiteindelijk over dat het standpunt van mevrouw H. terecht was, waardoor de openstaande bedragen werden gecrediteerd en het dossier bij het incassobureau werd stopgezet.

Het dossier werd op 10 september 2015 met een minnelijke schikking afgesloten door de Ombudsdienst.

6.2 BESPREKING

De besproken klacht legt het voornaamste pijnpunt van 2015 bloot bij VOO, namelijk facturatie.

Hoewel er in 2015 97,58% minnelijke schikkingen kon worden bereikt in de klachten gericht tegen VOO impliceert dit niet dat deze operator zich heeft onderscheiden door een vlotte samenwerking met de Ombudsdienst en verzoeningsbereidheid naar de klant toe. VOO liet in vele gevallen na om de klachten grondig te onderzoeken en bezorgde steeds zeer bondige en vaak onvolledige antwoordelementen. Het merendeel van de minnelijke schikkingen kon bijgevolg pas bereikt worden na intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst. Het is zeer betreurenswaardig dat VOO de klachten welke worden geëscaleerd via de Ombudsdienst niet aangrijpt om een correcte oplossing uit te werken en hierbij te streven naar een minimum aan overlast voor de gedupeerde gebruikers. Hoewel de statistieken het tegendeel laten uitschijnen, stellen we vast dat VOO deze structurele opmerking, welke reeds werd geformuleerd in het jaarverslag 2014, niet heeft aangegrepen om de samenwerking met de Ombudsdienst in 2015 te optimaliseren.

7. M7GROUP

De Ombudsdienst behandelde in 2015 247 klachten gericht tegen M7Group, de onderneming die de telecomoperatoren TV Vlaanderen en TéléSAT beheert, welke voornamelijk bekendheid genieten voor hun aanbod in satelliettelevisie. M7Group volgde hiermee de algemene tendens van klachtendaling, vermits de Ombudsdienst in 2014 nog 373 klachten tegen deze operator heeft behandeld.

7.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

De heer V. liet op 19 augustus via het webformulier aan de Ombudsdienst weten dat TV Vlaanderen zijn abonne-

mentsformule ("Basispakket") ongevraagd had omgezet naar een duurder tariefplan ("Basic"). Naar aanleiding van een eerste-
lijnscontact had TV Vlaanderen zich er toe beperkt om het goedkopere "Basic Light" te activeren voor de heer V. Hij verwachtte echter een regeling met terugwerkende kracht vermits de ongevraagde abonnementswijziging voor hem een meerkost van €48 had veroorzaakt.

In het kader van de Ombudsklacht liet TV Vlaanderen op 1 september 2015 weten te zullen voldoen aan de verwachtingen van de heer V. Hierdoor werden de betwiste facturen herberekend op basis van de meer voordelige formule "Basic Light". Nadat TV Vlaanderen had bevestigd dat het ontstane tegoed omstreeks 15 oktober 2015 zou worden teruggestort aan de heer V. werd het dossier op 6 oktober 2015 met een minnelijke schikking afgesloten.

7.2. BESPREKING

Niettegenstaande M7Group een klachtendaling liet optekenen konden er tijdens de behandeling van Ombudsklachten in 2015 enkele structurele problemen ontwaard worden. Vooral de klachten betreffende contractuele aangelegenheid - waarvan het hierboven besproken dossier een typerend voorbeeld is – en in mindere mate de klachten betreffende storingen springen hierbij in het oog. Voor wat betreft deze laatste klachtencategorie valt het voornamelijk op dat klanten van M7Group, die geconfronteerd worden met technische problemen tijdens het gebruik van vaste telefonie en internet, soms maanden moeten wachten op een oplossing. Naar analogie met soortgelijke klachten tegen Scarlet blijkt ook in het geval van M7Group dat een gebrekkige samenwerking met netwerkbeheerder Proximus aan de basis van de aanslepende storingen ligt.

Ten opzichte van 2014 stelde de Ombudsdienst in 2015 een verbeterde samenwerking met M7Group vast. De operator heeft ernstige inspanningen geleverd om de reactietermijnen in de Ombudsklachten terug te dringen, hoewel dit nog steeds voor verbetering vatbaar is. Ook het feit dat M7Group in 2015 nog steeds te weinig dossierbeheerders heeft aangesteld, stond een optimale samenwerking in de weg.

Hoewel de behandeling van klachten tegen M7Group vaak noopte tot intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst, werd in 86,64% van de in 2015 behandelde klachten toch een minnelijke schikking bereikt. M7Groupt scoort hiermee echter onder het gemiddelde van alle operatoren (92,48%). Ook ten opzichte van 2014, toen nog 90,88% van de bemiddelingsklachten met een minnelijke schikking werd afgesloten, toonde M7Group zich minder verzoeningsbereid. Overigens heeft de Ombudsdienst in 2015 slechts in 4 van de 26 aanbevelingen het standpunt van M7Group onderschreven.

8. NUMERICABLE

De Ombudsdienst bemiddelde in 2015 in 223 verzoeningsklachten gericht tegen Numericable. Dit impliceert een lichte daling tegenover het voorafgaande jaar, toen de Ombudsdienst 239 klachten tegen deze operator behandelde. Numericable handhaafde hiermee tegenover 2014 haar achtste positie in de rangschikking van de operatoren.

8.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

De heer D., IT-beheerder van de firma F., diende op 13 maart 2015 een klacht in tegen Numericable via het webformulier van de Ombudsdienst. Hij had op 8 december 2014 een aangetekende opzegbrief gericht naar deze operator met het verzoek om de diensten stop te zetten op 31 december 2014. Niettegenstaande dit feit bleef de firma F. facturen van Numericable ontvangen. Hoewel de operator op 18 februari per e-mail had bevestigd de nodige rechtzettingen te zullen uitvoeren, werd dit engagement niet nageleefd. De heer D. zag er tegen op om zijn opzeggingsaanvraag telkens opnieuw te herbevestigen en riep de Ombudsdienst op om te bemiddelen in dit aanslepend geschil.

In haar standpunt aan de Ombudsdienst liet Numericable op 17 maart 2015 weten dat de opzeg met terugwerkende kracht werd uitgevoerd met ingang van 31 december 2014. De operator bood de heer D. verontschuldigingen aan en voerde een terugbetaling van het tegoed uit, waarna het dossier op 18 maart kon worden afgesloten met een minnelijke schikking.

8.2. BESPREKING

De Ombudsdienst stelde vast dat het merendeel van de 223 verzoeningsklachten die in 2015 werden gericht tegen Numericable betrekking hadden op facturatie. Tientallen van deze klachten werden veroorzaakt doordat Numericable de opzeggingsaanvraag van de klant niet had ingewilligd, waardoor deze onterechte facturen bleef ontvangen. Zoals de geciteerde klacht aantoont, werden de rechtzettingen pas uitgevoerd in het kader van de behandeling van de Ombudsklachten. Dit is vrij opmerkelijk, aangezien het om eenvoudige klachten gaat, welke in principe in eerste lijn moeten kunnen worden opgelost. Bovendien dringt de vraag zich op of Numericable al dan niet structurele maatregelen heeft genomen om de opzeggingsaanvragen van de klanten voortaan op een correcte wijze te behandelen.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst tevreden is over de samenwerking met Numericable. Deze operator onderscheidde zich in 2015 door zeer snel te reageren tijdens de bemiddeling enerzijds en te streven naar een oplossing anderzijds. Dit leidde er toe dat in 95,71% van de in 2015 behandelde klachten tegen Numericable een minnelijke schikking werd bereikt. Hoewel dit percentage iets lager is dan in 2014 (96,65%), scoorde Numericable in 2015 beter dan het gemiddelde van alle operatoren (92,48%). Van de negen

aanbevelingen die in 2015 werden opgesteld in Numericable-klachten, diende de Ombudsdienst zich in zes gevallen te scharen achter het standpunt van de operator. De drie resterende aanbevelingen werden door Numericable nageleefd.

9. B.LITE

De Ombudsdienst behandelde in 2015 140 verzoeningsklachten gericht tegen B.Lite. Dit houdt meer dan een vervijfvoudiging in ten opzichte van 2014, toen de Ombudsdienst 24 klachten tegen B.Lite behandelde. Door deze sterke klachtenstijging is B.Lite de enige nieuwkomer in de top-tien rangschikking van operatoren die het meeste Ombudsklachten hebben veroorzaakt. Zoals de beschrijving en de bespreking van onderstaande klacht zal aantonen, was de samenwerking met B.Lite in 2015 voor de Ombudsdienst een uitermate negatieve ervaring.

8.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

De heer T. deed op 3 mei 2015 via e-mail een beroep op de Ombudsdienst naar aanleiding van de ontvangst van een ingebrekestelling van een advocatenkantoor, dat in opdracht van B.Lite €250 invorderde, omdat de modem van deze operator nooit zou zijn terugbezorgd. De heer T., die gewag maakte van oplichtings- en afpersingspraktijken, wees er op dat de betrokken modem na de stopzetting van zijn internetabonnement wel degelijk werd afgeleverd bij B.Lite en dat dit, na veel aandringen, schriftelijk werd bevestigd door een medewerker van deze operator.

Circa twee maanden na de opstart van de Ombudsklacht had B.Lite nog steeds geen standpunt ingenomen. Nochtans had de Ombudsdienst getracht om zowel met een contactpersoon binnen B.lite als met de klantendienst telefonisch in contact te treden maar werd vastgesteld dat de operator ook via deze kanalen onbereikbaar was. Bovendien bleek ook het advocatenbureau Lievens & Lievens, welke belast werd met de invordering van de betwiste som, telefonisch niet bereikbaar te zijn.

In casu bleek dat de heer T. de modem daadwerkelijk had terugbezorgd aan B.Lite. Het dossier bevat niet enkel een bewijs van afgifte van de modem via een door Bpost ingeschreven zending, maar ook een e-mail van 3 december 2014 waarin een medewerker van B.Lite bevestigde dat de "modem terecht is".

Bijgevolg beval de Ombudsdienst B.Lite op 1 juli 2015 aan om de betwiste aanrekening van €250 voor de modem te crediteren.

Op 29 juli 2015 ontving de Ombudsdienst een reactie van het advocatenbureau Lievens & Lievens waaruit bleek dat de gecontesteerde aanrekening werd geannuleerd.

9.2. BESPREKING

De sterke stijging van het aantal klachten tegen B.Lite is exclusief te wijten aan één specifieke problematiek. De Ombudsdienst ontving in 2015 immers vele tientallen beroepsklachten van gebruikers die werden geconfronteerd met een uitnodiging van het advocatenbureau Lievens & Lievens om een bedrag van €250 te betalen omwille van het niet terugsturen van de modem van B.lite. In sommige gevallen beweerden de klagers de modem wel degelijk te hebben teruggestuurd en in andere gevallen hadden zij getracht om de modem terug te bezorgen aan B.lite maar werd deze niet in ontvangst genomen door de operator of een verkooppunt. Voor de meeste gebruikers was het faillissement van B.Lite de aanleiding om de modem terug te bezorgen. Volgens de website van de operator werd dit faillissement door het Hof van Beroep te Brussel op 31 oktober 2014 ongedaan gemaakt. Kennelijk zette dit B.Lite er toe aan om kosten in te vorderen voor het niet terugbezorgen van modems. Op basis van de klachten kunnen we stellen dat B.Lite hierbij ondoordacht te werk is gegaan en geen rekening heeft gehouden met de duidelijke intentie van veel gebruikers om de modems terug te bezorgen.

Minstens even bezwarend voor B.Lite is het feit dat de operator schier onbereikbaar was voor de klagers in eerste lijn en dat er evenmin sprake was van een vlotte samenwerking met de Ombudsdienst, zoals wordt geïllustreerd door de hierboven beschreven klacht. Omdat de Ombudsdienst vanaf juli 2015 alsnog gestandaardiseerde reacties mocht ontvangen van het door B.Lite aangestelde advocatenkantoor, konden de meeste in behandeling zijnde dossiers alsnog worden afgesloten met een minnelijke schikking. De eerder behandelde klachten dienden bij ontstentenis aan enige feedback vanwege de operator afgehandeld te worden met een aanbeveling. Het mag bijgevolg niet verbazen dat er in de B.Lite-klachten, welke in 2015 door de Ombudsdienst werden behandeld, verhoudingsgewijs veel minder minnelijke schikkingen werden bereikt dan het gemiddelde van alle operatoren (71,43% tegenover 92,48%).

Tijdens het laatste kwartaal van 2015 diende de Ombudsdienst vast te stellen dat B.Lite op geen enkele manier samenwerking verleende aan de bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst. De weinige openstaande dossiers dienden noodgedwongen met een aanbeveling in het nadeel van de operator te worden afgehandeld. Bij ontstentenis van een reactie vanwege B.Lite binnen een termijn van twee maal 20 werkdagen werden deze aanbevelingen afdwingbaar.

10. SCHEDOM–DOMMEL

In 2015 werden er door de Ombudsdienst 71 verzoeningsklachten tegen Schedom-Dommel behandeld. In vergelijking met 2014, toen er 72 klachten tegen deze operator werden behandeld, houdt dit een status quo in.

10.1. VOORBEELD VAN EEN KLACHT

De heer V. stuurde op 6 januari 2015 een klacht via het webformulier naar de Ombudsdienst. Uit zijn relaas bleek dat de heer V. tussen 30 oktober en 2 december 2014 niet kon

beschikken over een functionele internettoegang aangezien zijn operator, Schedom-Dommel, naar eigen zeggen de verhuis van zijn aansluiting zeer laattijdig had uitgevoerd. De heer V. verwachtte een creditering van het abonnementsgeld voor de volledige periode waarin hij niet kon beschikken over zijn internettoegang.

Schedom-Dommel liet op 8 januari 2015 weten dat een verhuis in principe wordt uitgevoerd binnen de maand na betaling van de verhuiskosten door de klant. In casu werd de verhuis aangevraagd op 31 oktober 2014, betaald op 19 november 2014 en uitgevoerd op 2 december 2014. Volgens Schedom-Dommel was er dus geen sprake van enige onregelmatigheid, te meer daar de heer V. geen melding zou hebben gemaakt van hoogdringendheid bij zijn verhuisaanvraag, waardoor hij geen terugbetaling van abonnementsgeld kon claimen.

In zijn reactie van 19 januari 2015 merkte de heer V. op dat Schedom-Dommel zelf verantwoordelijk was voor de laattijdige betaling vermits hij beschikte over een domiciliëringsopdracht ten gunste van zijn operator. Hij was er overigens van uitgegaan dat de verhuis sowieso op korte termijn zou worden gerealiseerd, hetgeen moest verklaren waarom hij geen melding van hoogdringendheid had gemaakt.

Schedom-Dommel ging na verdere bemiddeling nog steeds niet in op de verwachtingen van de heer V. De operator wees er op dat wanneer een klant verzoekt om een verhuis dringend uit te voeren de mogelijkheid wordt geboden om de verhuiskosten per overschrijving te betalen, in plaats van de domiciliëring af te wachten. Volgens Schedom-Dommel kon alle informatie over de verhuisprocedure teruggevonden worden op haar website.

In het kader van de opmaak van de aanbeveling stelde de Ombudsdienst een onderzoek in betreffende de informatie die Schedom-Dommel verstrekte via haar website omtrent de verhuisprocedure. Dit onderzoek bracht aan het licht dat de online informatie niet strookt met het standpunt dat Schedom-Dommel had ingenomen tijdens de klachtenbehandeling. Volgens de website gaat de wachttijd van maximum één maand immers in vanaf de datum van verhuisaanvraag. De informatie op de website buiten beschouwing gelaten meent de Ombudsdienst dat Schedom-Dommel een gebrek aan communicatie kan worden verweten. Schedom-Dommel had de klager onmiddellijk na zijn verhuisaanvraag er moeten over informeren dat de mogelijkheid bestaat om de verhuiskosten per overschrijving te betalen teneinde de wachttijd voor de verhuis in te korten. Het is betreurenswaardig dat Schedom-Dommel deze belangrijke informatie louter doorgeeft aan klanten die expliciet vermelden dat hun aangevraagde verhuis dringend moet worden uitgevoerd. Bovendien kunnen er vraagtekens worden geplaatst bij het gegeven dat Schedom-Dommel de klanten kennelijk niet uitnodigt om de gewenste verhuisdatum op te geven. Indien Schedom-Dommel dit wel zou doen had er beter kunnen worden ingespeeld op de verwachtingen van de heer V., wat de klantvriendelijkheid ten goede zou komen en klachten zoals deze zouden kunnen worden vermeden.

Gelet op de gebrekkige communicatie door Schedom-Dommel beval de Ombudsdienst de operator op 23 maart 2015 aan om in te gaan op de vraag van de heer V. om de abonnementsgelden aangerekend tussen 30 oktober 2014 en 2 december 2014 te crediteren. De Ombudsdienst wees er in haar overwegingen overigens ook op dat Schedom-Dommel uit deze klacht nuttige informatie kan putten met het oog op de optimalisering van de verhuisprocessen (en meer in het bijzonder de communicatie inzake de verhuisprocessen), hetgeen op zich al een reden is om erkentelijkheid ten aanzien van de heer V. te tonen.

Op 8 april ontving de Ombudsdienst de reactie van Schedom-Dommel waaruit bleek dat de operator enkel bereid was om een compensatie te verstrekken in de vorm van een gratis verlenging van het abonnement voor een periode van twee weken.

10.2. BESPREKING

Hoewel er in de in 2015 behandelde dossiers tegen Schedom-Dommel geen dominant klachtenthema kon worden waargenomen, loopt gebrekkige communicatie als een rode draad door de relazen van de klagers.

Net als in 2014 onderscheidde Schedom-Dommel zich in 2015 als één van de minst verzoeningsbereide operatoren. In maar liefst 30,99% van de klachten diende in 2015 een aanbeveling te worden opgemaakt door de Ombudsdienst. De hierboven beschreven klacht is representatief voor de stugge en weinig klantvriendelijke houding die Schedom-Dommel in 2015 doorgaans opnieuw etaleerde.

De Ombudsdienst betreurt het evenzeer dat Schedom-Dommel in de Franstalige klachten nog steeds nalaat om antwoordelementen in de taal van de klant te verstrekken. In sommige klachten valt het eveneens op dat Schedom-Dommel pas laattijdig reageerde.

C. → Aanbevelingen aan de operatoren

Van alle in 2015 door de Ombudsdienst behandelde verzoeningsklachten kon 92,48% met een minnelijke schikking afgesloten worden. Dit positieve resultaat staat echter niet in de weg dat de operatoren bijkomende inspanningen kunnen leveren met het oog op een nog optimalere dienstverlening naar de klanten toe.

De Ombudsdienst roept de operatoren andermaal op om klachten die via de Ombudsdienst worden ingediend positief te onthalen. Ten eerste krijgen de operatoren zodoende een nieuwe kans om een geschil met een gebruiker een andere wending te geven, hetzij door hem duiding te geven bij het gebeurde, hetzij door een klantvriendelijke maatregel

te treffen waardoor er alsnog een minnelijke schilling kan worden bereikt. Ten tweede bevatten beroepsklachten vaak zeer interessante elementen die aanleiding kunnen geven tot het optimaliseren van diverse facetten van de dienstverlening. Probleemgebieden die aanleiding geven tot repetitieve Ombudsklachten wijzen vaak structurele pijnpunten aan, die operatoren er zouden moeten toe aanzetten om onmiddellijk maatregelen te nemen teneinde bepaalde situaties te normaliseren.

De Ombudsdienst stelde in 2015 vast dat de meeste operatoren nog steeds te weinig de Ombudsklachten aangrijpen om structurele verbeteringen uit te voeren. Het niet exploiteren van deze mogelijkheid leidt er toe dat de Ombudsdienst onverminderd beroepsklachten blijft ontvangen aangaande terugkerende thema's.

Wanneer er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, zal de Ombudsdienst de individuele klacht afsluiten door middel van een aanbeveling, waarbij alle elementen en stavingstukken van het dossier in overweging worden genomen en worden afgetoetst aan de wettelijke en contractuele bepalingen alsook aan de principes van billijkheid. Hoewel een aanbeveling niet afdwingbaar is, verwachten we dat de betreffende partijen deze in acht nemen, vermits een aanbeveling steeds is gebaseerd op de bevindingen van de Ombudsdienst als neutrale en onafhankelijke instantie, die door het behandelen van honderdduizenden telecomklachten in zijn bestaansgeschiedenis een aanzienlijke expertise heeft opgebouwd. Desalniettemin dient de Ombudsdienst vast te stellen dat er ten opzichte van 2014 in verhouding minder aanbevelingen in het voordeel van de klagers werden opgevolgd door de operatoren. De Ombudsdienst roept de operatoren dan ook op om voortaan meer zelfkritiek en –reflectie aan de dag te leggen bij het in overweging nemen van de aanbevelingen van de Ombudsdienst en meer rekening te houden met diens argumenten.

De praktische samenwerking van de operatoren met de Ombudsdienst vormde in 2015 enkel in geïsoleerde gevallen een probleem. Enkel in het geval van B.Lite was er sprake van een structureel knelpunt omwille van het gebrek aan een aanspreekpartner en de quasi onbereikbaarheid van deze operator. Ook de samenwerking met Schedom-Dommel en in mindere mate M7Group was in 2015 voor verbetering vatbaar, meer bepaald voor wat betreft de bereikbaarheid van hun aanspreekpunten. In het geval van Schedom-Dommel is er, net als in 2014, zelfs sprake van een weigering om klachten te behandelen in het Frans, ook al is dit de landstaal van de klager. De Ombudsdienst roept de voornoemde operatoren dan ook opnieuw op om te streven naar een betere samenwerking door een optimale bereikbaarheid van de aanspreekpartners te garanderen en de eigen klanten die een beroep doen op te Ombudsdienst meer te respecteren door te communiceren in hun landstaal.

De reactietermijn die de operatoren in 2015 hanteerden om antwoordelementen te bezorgen aan de Ombudsdienst is doorgaans aanvaardbaar en evolueerde globaal gezien positief ten opzichte van 2014. De meeste operatoren gaven zich rekenschap van de Wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, welke stipuleert dat beroepsklachten vanaf 1 juni 2015 dienen afgehandeld te worden binnen een termijn van 90 dagen. De wettelijke verplichtingen buiten beschouwing gelaten, dient klantvriendelijkheid als belangrijke drijfveer beschouwd te worden om bij te dragen aan de snelle afhandeling van Ombudsklachten. Dit neemt echter niet weg dat van operatoren zoals M7Group, B.Lite en Schedom-Dommel nog steeds bijkomende inspanningen verwacht worden om in het kader van Ombudsklachten binnen een redelijke termijn standpunten in te nemen. Ook Proximus, Telenet en Base bezorgden in 2015 in een beperkt aantal dossiers pas laattijdig hun standpunt aan de Ombudsdienst. Derhalve worden ook deze operatoren opgeroepen om voortaan het belang te begrijpen van snelle feedback in alle Ombudsklachten teneinde de hinder voor de ontevreden klager zoveel mogelijk te beperken.

Hoewel de Ombudsdienst vermoedt dat de daling van het aantal beroepsklachten deels te wijten is aan een betere bereikbaarheid van de operatoren en een globaal meer optimale afwikkeling van eerstelijnsklachten, diende zij in 2015 vast te stellen dat er nog steeds sprake is van een pijnpunt op dit vlak. Vooral het feit dat de operatoren, en dan vooral Proximus en Telenet, zich in 2015 in eerste lijn veelal hebben gedistantieerd van geschillen betreffende de aanrekening van diensten voor derde partijen (zoals M-Commerce- en premium SMS-diensten) leidde tot groot ongenoegen bij de gebruikers en vormt één van de belangrijkste punten van kritiek vanwege de Ombudsdienst voor wat betreft de werking van de operatoren tijdens de voorbije jaargang. De operatoren wordt dan ook sterk aangeraden om deze steeds groter wordende groep van gedupeerden niet langer van het kastje naar de muur te sturen en, conform de richtlijnen, hun klachten in eerste lijn voortaan grondig te onderzoeken.

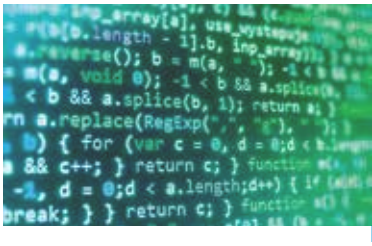
4. Klachten betreffende de aanrekening van M-Commerce-diensten

510

KLACHTEN TEGEN PROXIMUS
OVER DE AANREKENING
VAN M-COMMERCEDIENSTEN

Beroepsklachten over M-Commercediensten sedert 2013 aan een sterke opmars bezig.

4.KLACHTEN BETREFFENDE DE AANREKENING VAN M-COMMERCEDIENSTEN 37
A. Inleiding 38
B. Voorbeelden 38
C. De houding van de operator in eerstelijnsklachten 39
D. De houding van de operator in Ombudsklachten 40
E. Het standpunt van de Ombudsdienst 41
F. Recente ontwikkelingen 41
G. Overige diensten van derde partijen 42
H. Telecomoperatoren als inner van kosten voor diensten door derden 43
I. Blokkeringsmogelijkheden 44
J. Aanbevelingen 44



A. → Inleiding

Mobile Commerce (of M-Commerce) staat voor een online verkoopskanaal via een mobiele internetaansluiting zoals een smartphone of een tablet. De toepassingen van M-Commerce zijn zeer divers en breiden voortdurend uit . Betaling van aankopen die tot stand worden gebracht via M-Commerce gebeurt doorgaans door middel van een krediet- of debetkaart. Als alternatief kunnen bepaalde M-Commercediensten worden aangerekend door de telecomoperator bij welke de gebruiker is aangesloten voor zijn mobiele aansluiting.

Hoewel deze diensten niet worden uitgebaat door de telecomoperator, staat deze toch in voor de facturatie en de inning van de aangerekende bedragen. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is wettelijk bevoegd om te bemiddelen in beroepsklachten tussen gebruikers en hun telecomoperator. Indien de facturatie van M-Commercediensten gebeurt door een telecomoperator en leidt tot een beroepsklacht is de Ombudsdienst bijgevolg bevoegd om te bemiddelen.

De Ombudsdienst registreerde midden 2013 de eerste klachten betreffende M-Commercediensten gericht tegen telecomoperatoren. Deze klachten, een twintigtal in aantal, hadden voornamelijk betrekking tot de aanrekening van diensten van Wister door Proximus. In 2014 werd ongeveer een vijftigtal keren een beroep gedaan op de Ombudsdienst betreffende de aanrekening van M-Commercediensten. Wederom bleek het overwegend om facturatie door Proximus te gaan. Een nieuwe M-Commerce-dienst stak in 2014 de kop op, nl. Ero247.com. De betrokken gebruikers beweerden niet op de hoogte te zijn van enige bestelling bij deze firma. Het duurde ettelijke maanden vooraleer Proximus de structurele beslissing nam om de samenwerking met de aanbieder betreffende de levering van de M-Commercediensten van Ero247.com op te schorten en de gedupeerde gebruikers, welke een beroep hadden gedaan op de Ombudsdienst en wiens klachtendossier nog in behandeling was, schadeloos te stellen.

Onder impuls van de sterke stijging van het aantal M-Commerceklachten, ging de Ombudsdienst op 1 januari 2015 over tot de creatie van een afzonderlijke klachtencategorie voor dit type facturatiegeschillen, waardoor er voortaan meer precieze informatie over het aantal ingediende klachten kon worden bijgehouden. Deze tool wijst uit dat de Ombudsdienst in 2015 592 klachten heeft geregistreerd betreffende de aanrekening van M-Commercediensten tegen telecomoperatoren. Tegen de algemene tendens van klachtendaling in vertoont deze categorie van geschillen sedert 2013 een zeer sterke toename. Dit verantwoordt de beslissing om deze problematiek nader toe te lichten bij wijze van dit artikel in het jaarverslag.

Net zoals de voorbije jaren is Proximus met 510 dossiers oververtegenwoordigd in het aantal klachten welke de Ombudsdienst in 2015 registreerde betreffende de aanrekening van M-Commercediensten. Tegen de overige belangrijke mobilofonie-operatoren, te weten Mobistar, Base en Telenet werden respectievelijk 54, 14 en 11 klachten ingediend. De Ombudsdienst concludeert hieruit dat de problematiek betreffende M-Commercediensten sedert het ontstaan voornamelijk een Proximus-aangelegenheid is.

De betreffende M-Commercediensten, welke in 2015 het voorwerp van Ombudsklachten uitmaakten, zijn sterk gedifferentieerd ten opzichte van de voorbije jaren. Diverse aanbieders en producten zoals Mobile Academy, Cellspice, Mevida, Bumbalee, Allopass, Wallpapers WhatsApp, Comizzo, Rentabiliweb Payglam, Wister, Fclips en Etri worden op de gecontesteerde facturen vermeld. Daarentegen is de aanleiding van de klachten doorheen de jaren ongewijzigd gebleven : de klagers beweren unisono de betrokken M-Commercediensten niet te hebben besteld of gebruikt.

Teneinde deze problematiek duidelijker te illustreren zullen we in het volgend hoofdstuk representatieve voorbeelden van beroepsklachten belichten. Aansluitend zal de houding van de operatoren in zowel eerstelijns- als Ombudsklachten en het standpunt van de Ombudsdienst nader worden omschreven. Daaropvolgend zal op beknopte wijze een analyse worden gemaakt van Ombudsklachten betreffende andere diensten van derde partijen, welke eveneens door de operatoren worden aangerekend. Vervolgens zullen we stilstaan bij het principe waarbij een telecomoperator optreedt als inner van bedragen voor rekening van derde partijen, in casu de uitbaters van M-Commercediensten. Daarna zal worden uitgeweid over de mogelijkheden tot blokkering van deze diensten als preventieve maatregel. Tenslotte zullen we op basis van onze ervaring in de behandeling van honderden klachten betreffende de aanrekening van M-Commercediensten aanbevelingen richten tot de sector.

B. → Voorbeelden

Voorbeeld 1

Sedert 12 april 2015 wordt mij via mijn gsm-factuur van Proximus elke week €5 aangerekend voor het gebruik van Mobile Academy. Zelf heb ik van deze website nooit gebruik gemaakt en kende het bestaan er van zelfs niet af. Zelf had

ik na de eerste factuur contact opgenomen met Proximus en er werd mij de eerste keer verzekerd dat alle adult websites geblokkeerd zouden worden. Aangezien Proximus op de daaropvolgende factuur opnieuw de diensten van Mobile Academy had aangerekend, heb ik terug contact opgenomen met hun klantendienst. Er werd mij toen gezegd dat ik dat zelf moest regelen met Mobile Academy. Wij hebben vervolgens twee maal een mail gestuurd naar die firma, die in Dubai gevestigd blijkt te zijn, maar ik krijg daar geen antwoord. Dus terug contact opgenomen met Proximus, maar zij kunnen of willen mij niet helpen. De oplossing was alle mobiele betalingen te stoppen en te blokkeren, maar ik kan dan ook geen parkeerbetalingen niet meer doen, wat mij geen goede oplossing blijkt. Ik verwacht dat Proximus haar verantwoordelijkheid opneemt en optreedt tegen deze malafide praktijken, want per slot van rekening is het wel via hen dat de facturatie gebeurt! En dat ze mij de geleden schade terugstorten, indien zij niet kunnen aantonen dat de fout bij mij ligt. Ik heb er ook geen idee van waarvoor deze bedragen worden aangerekend. De Proximus-facturen bevatten geen details en geen coördinaten van Mobile Academy. (...) Ik krijg nog steeds elke week een SMS bericht van Mobile Academy, dus ik vrees dat Proximus deze ongevraagde diensten zal blijven factureren.

Voorbeeld 2

Ik stelde vast dat mijn Proximus-factuur voor de maand juli hoger was dan voorheen. Vandaag, 18 augustus 2015 krijg ik een bericht van een dienst genaamd Mevida: 'gratis bericht van Mevida: u heeft deze maand reeds €30 gespendeerd voor dienst Mevida. Om te stoppen: http://m.be.mevida.me/unsubscribe_me of bel 02/2900256.' Tijdens mijn telefonisch onderhoud met deze dienst, werd ik doorverwezen naar hun e-mailadres om een klacht in te dienen. Aan de telefoon wou verder niemand me helpen. Volgens hen had ik op 28 juli 2015 de dienst geactiveerd. Dit is echter niet het geval. Ik belde vervolgens Proximus op waar men mij er over informeerde dat het aangerekende bedrag werd doorgestort naar Mevida. De Proximus-klantendienst reageerde onverschillig en onbehulpzaam. Ik eis een verklaring voor deze oplichterij. Het betreft kennelijk een Nederlands bedrijf met een Mexicaanse website, waar ik mij heel wat vragen bij stel. Schandalige praktijken zijn dit...

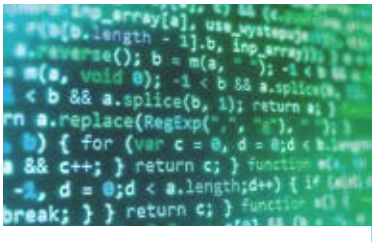
Voorbeeld 3

Ik ben klant bij Proximus met een tarieffformule van €15 per maand. In juni kreeg ik plots een factuur van €30. Nazicht leerde me dat bovenop het maandelijks abonnement een extra bedrag aangerekend werd van €15. Na wat zoekwerk bleek dit te wijten aan een wekelijkse aanrekening van telkens drie euro te zijn voor een mij onbekende dienst, nl. Wallpapers WhatsApp. Hoewel WhatsApp naar mijn weten volledig gratis is, heb ik onmiddellijk de app van deze dienst opgezegd. Ik nam ook contact op met WhatsApp. Zij bevestigden mij dat hun dienst gratis was, en dat ze geen enkele aanrekening op mijn mobiel nummer uitgevoerd hadden. Ik nam daaropvolgend dan contact op met Proximus via een klachtenformulier. Ik kreeg na verloop van tijd een antwoord. Ik zou gebruik gemaakt hebben van de diensten van Wallpaper WhatsApp. Ondertussen zouden ze dit blokkeren. (...) Mijn operator beweerde dat zij niets te maken hadden met de aanrekening (hoewel de facturen van hen komen) en dat ik mij moest wenden tot CM Telecom. Ik ken die firma niet en heb daar geen enkele contractuele verbintenis mee. Om mijn rechten te vrijwaren, heb ik dit toch gedaan en een klachtenformulier op hun website ingevuld. Meteen de melding gekregen dat het maanden kan duren vooraleer ik antwoord krijg ! In juli kreeg ik mijn volgende factuur van Proximus, en het was weer van dat. Opnieuw een extra aanrekening voor Wallpapers WhatsApp. Opnieuw een klachtenformulier ingevuld bij Proximus. In hun antwoord stelde Proximus dat ik mij nog niet uitgeschreven had bij die betaaldienst (die ik niet ken). Dit terwijl Proximus in hun vorig schrijven zelf aangaf die betaaldienst te hebben geblokkeerd. Ikzelf kan ook niets opzeggen, want ik ken die dienst Wallpaper WhatsApp niet, weet niet wat ze leveren of verkopen, heb er geen overeenkomst mee en heb er geen contactgegevens van enz. (...) De klant staat volledig machteloos, en de provider, in dit geval Proximus, verdient er ondertussen ook aan. (...) Ik kreeg daarnet via mijn gsm een telefoon van een super onbeschofte dame van 'de klantendienst' van Proximus. Die dame ratelde aan een stuk door. Ik kreeg geen enkele gelegenheid om iets te zeggen. Ik moest en zou betalen ! Dan verbrak ze de verbinding. (...) Ik hoop dat de Ombudsdienst zowel naar Proximus als naar de overheid toe een duidelijk signaal kan geven dat deze frauduleuze praktijken moeten stoppen.

C. → De houding van de operator in eerstelijnsklachten

De geciteerde klachten brengen aan het licht dat de meeste klagers op geen enkele manier een initiatief zouden hebben genomen om de aangerekende M-commercediensten te activeren. Veelal hebben ze het gissen naar de aanleiding van de facturatie en zijn de firma's, welke vermeld worden op de aanrekeningen, hen volkomen onbekend. De informatie in de betreffende rubriek op de facturen is overigens dermate karig dat veel gebruikers zich geen enkel beeld kunnen vormen over de bedoelde diensten.

De klagers doen een beroep op de Ombudsdienst omdat ze in eerste lijn geen of geen voldoening schenkend antwoord van hun operator hebben verkregen. Uit de klachten blijkt immers dat Proximus, en in veel kleinere mate ook de andere mobilofonie-operatoren, geen inspanningen leveren om de juistheid van de aanrekeningen te verifiëren. De klagers worden tijdens de eerstelijnscontacten vaak louter aange-



raden om zelf in contact te treden met de firma's die de betreffende M-Commercediensten uitbaten. Hoewel de meeste klagers bereid zijn om deze instructies te volgen, blijkt contactopname met de dienstenaanbieders geen soelaas te brengen. Vermits het hier kennelijk buitenlandse firma's betreft, zijn de klagers vaak genoodzaakt om in het Engels te communiceren. Twee van de drie geciteerde en representatieve voorbeelden tonen daarenboven aan dat de desbetreffende firma's zeer moeilijk of zelfs niet bereikbaar zijn. In geval er wel een communicatie op touw wordt gezet, blijkt de dienstenaanbieder niet in de mogelijkheid te verkeren om de facturatie te verantwoorden en blijven de vragen van de gebruiker onbeantwoord.

Aangezien de bewuste diensten telkens worden aangeboden in abonnementsvorm is het voor de gedupeerde gebruikers van primordiaal belang dat de uitschrijving wordt bewerkstelligd. Ook dit blijkt geenszins een evidentie te zijn. Noch via de operator, noch via de dienstenuitbater blijkt de onmiddellijke stopzetting van de ongewenste M-Commercediensten op een eenvoudige manier te kunnen worden aangevraagd, zoals de geciteerde voorbeelden illustreren. Voorbeeld 1 toont aan dat Proximus haar klanten in het kader van eerstelijnscontacten eventueel aanraadt om een blokkering te activeren teneinde alle betaaldiensten te weren van het netwerk. Omdat veel klanten frequent gebruik maken van courante betaaldiensten zoals sms-tickets van De Lijn en sms-parking, zijn een aantal onder hen niet bereid om in te gaan op het voorstel van Proximus.

D. → De houding van de operator in Ombudsklachten

Vanuit haar wettelijke bevoegdheid om beroepsklachten van gebruikers tegen telecomoperatoren te behandelen, vervult de Ombudsdienst in deze geschillen haar bemiddelingsrol voor zover de klachten ontvankelijk zijn. Indien de facturatie van M-Commercediensten gebeurt door telecomoperatoren is de Ombudsdienst bevoegd om de betreffende dossiers te behandelen.

In haar reactie op Ombudsklachten legt voornamelijk Proximus de klemtoon op het feit dat haar rol beperkt blijft tot het innen van de betaling in naam en voor rekening van derden waarmee de klant de overeenkomst aanging. Dit neemt niet weg dat deze operatoren, in tegenstelling tot bij de behandeling van eerstelijnsklachten, veelal alsnog de betreffende dienstenleveranciers betrekken bij de Ombudsklachten. Het komt hierop neer dat de operator de desbetreffende dienstenuitbaters confronteren met de klacht, informatie opvragen (datum van inschrijving, logfiles van de transactie, bevestiging van gebruik van de dienst, vermelding van tarieven) en vragen om de uitschrijving te voltooien. De Ombudsdienst wordt vervolgens doorgaans in het bezit gesteld van deze feedback, als bijlage aan het standpunt van de operator. Proximus laat evenwel na om de feedback van de betreffende firma's kritisch te benaderen en aanstoot te nemen aan het feit dat sommige informatievragen niet worden beantwoord. Wanneer uit de gegevens van de aanbieders blijkt dat de informatieverstrekking aan de gebruikers aan transparantie te wensen overlaat, laten de operatoren dit ongemoeid. Ook hieruit blijkt dat Proximus zich, naar analogie met eerstelijnsklachten, doorgaans openlijk distantieert van de betwisting, met dit onderscheid dat in het kader van Ombudsklachten de uitschrijving op de betrokken M-Commercedienst wél steeds wordt bevestigd.

Eén en ander neemt niet weg dat de Ombudsdienst in de overgrote meerderheid van de Proximus-klachten betreffende de aanrekening van M-Commercediensten een minnelijke schikking heeft kunnen bereiken. De operator heeft, na intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst, vanaf oktober 2015 immers de beslissing genomen om de dienstenleveranciers een terugbetaling te laten uitvoeren aan de klagers, wiens dossier op dat moment in behandeling was. Ook vóór oktober 2015 werden een aantal minnelijke schikkingen bereikt doordat de dienstenaanbieder, welke door Proximus werd geconfronteerd met de Ombudsklacht, aangaf om de betwiste kosten te zullen vergoeden. In andere gevallen wensten de klagers expliciet geen verdere bemiddeling door de Ombudsdienst, wat eveneens aanleiding geeft tot het afsluiten van de klacht. Tenslotte werden in een aantal Proximus-klachten minnelijke schikkingen bereikt nadat intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst heeft geleid tot het crediteren van M-Commerce-aanrekeningen wanneer die een betrekking hebben tot een dienst die een groot aantal geschillen veroorzaakt. Dit was onder meer het geval in een aantal Ombudsklachten betreffende Mobile Academy. Opmerkelijk genoeg werd de schadeloosstelling voor deze specifieke M-Commercedienst enkel uitgevoerd voor Proximus-klanten wiens gsm-aansluiting deel uitmaakte van een pack. Ombudsklachten van mobilofonie-abonnees van Proximus, welke niet beschikten over een pack, worden behandeld door een andere interne cel van de operator, welke een ander standpunt innam betreffende de gecontesteerde aanrekening van kosten voor Mobile Academy. Het feit dat de Ombudsdienst grote vraagtekens plaatst achter deze tegenstrijdige houding van twee cellen binnen Proximus behoeft geen verder betoog.

Ombudsklachten betreffende de aanrekeningen van M-Commercediensten gericht tegen andere operatoren dan Proximus hebben in 2015 op enkele uitzonderingen na steeds geleid tot een minnelijke schikking. Aan de basis van de minnelijke schikking lag meestal de spontane beslissing van de operator om tot creditering van de betwiste kosten over te gaan en de uitschrijving van deze dienst te bevestigen.

E. → Het standpunt van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst kan zich niet akkoord verklaren met het gegeven dat de operatoren, en meer in het bijzonder Proximus, doorgaans weigeren om de aanrekening van betwiste M-Commerce-aanrekeningen op hun facturen te verantwoorden.

De Ombudsdienst is van mening dat de operatoren als facturerende partij de plicht hebben om in geval van betwisting hun eigen facturatie te verantwoorden. Dat de facturatie betrekking heeft op diensten van derde partijen is hierbij van ondergeschikt belang. Deze derde partijen worden immers beschouwd als partners van de operatoren die gebruik maken van het netwerk van de operator en hiervoor een vergoeding betalen.

Er dient in dit verband tevens verwezen te worden naar artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek, welke het volgende stipuleert : “Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert moet het bestaan daarvan bewijzen.” Als facturerende partij vorderen de operatoren de uitvoering van een verbintenis tussen de klant en de uitbater van M-Commercediensten. Het vorderen van deze bedragen kan zelfs leiden tot het aanrekenen van supplementaire kosten en het blokkeren van de telecomaansluiting wanneer de klant niet overgaat tot tijdige betaling ervan. In toepassing van artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek dienen de operatoren, in geval van betwisting van de eigen facturatie van M-Commercediensten, bijgevolg wel degelijk rekenschap te kunnen afleggen jegens hun klanten.

De Ombudsdienst stelt vast dat de operatoren deze verplichting niet naleven en in geval van eerstelijnsklachten zelfs systematisch weigeren om een onderzoek op te starten in samenwerking met de dienstenaanbieders. Enkel in geval er een beroep wordt gedaan op de Ombudsdienst wordt meestal contact opgenomen met de uitbaters van de M-Commercediensten. De verkregen informatie wordt echter niet onderzocht door de operatoren en schijnbaar zonder verder gevolg overgemaakt aan de Ombudsdienst.

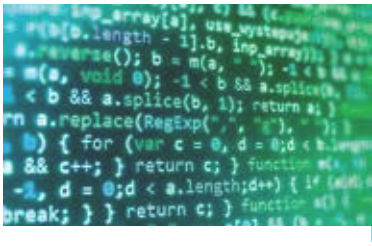
In deze informatie legt de aanbieder doorgaans uit dat de inschrijving gebeurde door middel van een dataverbinding en geeft een IP-adres op. De Ombudsdienst is echter van mening dat aan de hand van opgave van een IP-adres onmogelijk kan worden geverifieerd dat er daadwerkelijk een inschrijving gebeurde op de bewuste M-Commercedienst. Een IP-adres van een mobiel toestel is immers variabel, zodat elke vorm van controlemogelijkheid wordt uitgesloten. Op basis van de analyse van deze informatie komt de Ombudsdienst bijgevolg telkens tot het besluit dat er zelfs geen begin van bewijs wordt voorgelegd van het feit dat de klager de gecontesteerde M-Commercediensten zou hebben besteld.

Bovendien blijkt uit de informatie van de dienstenaanbieders zeer vaak dat zij zich schuldig maken aan misleidende, weinig transparante en / of onethische handelspraktijken. Deze ondernemingen blijken frequent gebruik te maken van een vorm van opgedrongen verkoop door hun diensten tijdens mobiele internetverbindingen ongevraagd aan te bieden door middel van een pop up, welke zeer moeilijk kan worden verwijderd. Het feit dat een M-Commerce-abonnementsdienst eenvoudigweg kan worden opgestart door het intoetsen van een gsm-nummer laat volgens ons toe dat de inschrijving kan gebeuren door derden, wat eveneens onaanvaardbaar is. Bovendien stelde de Ombudsdienst vast dat veel dienstenaanbieders de gebruikers niet of niet voldoende informeren over de uitschrijvingsmodaliteiten, wat geïllustreerd wordt door de geciteerde voorbeelden in het hoofdstuk B van dit artikel. Tenslotte plaatsen we ook vraagtekens bij het feit dat één provider diensten aanbiedt onder de naam ‘Wallpapers WhatsApp’. Zoals het derde geciteerde voorbeeld illustreert, associëren de gebruikers deze naam met de bekende gratis berichtendienst ‘WhatsApp’. De Ombudsdienst kan zich niet van de indruk ontdoen dat het hier een bewuste strategie betreft van de kwestieuze dienstenuitbater die als doel heeft de nietsvermoedende gebruiker voor te spiegelen dat het hier om een kosteloze dienst gaat.

Op basis van de voormelde argumenten meent de Ombudsdienst dat de aanrekening van M-Commerce-diensten door de operatoren veelal onterecht is.

F. → Recente ontwikkelingen

Vanaf oktober 2015 heeft Proximus, welke veruit de meeste Ombudsklachten betreffende de aanrekening van M-Commercediensten veroorzaakte, haar standpunt inzake de behandeling van Ombudsklachten drastisch gewijzigd. Deze operator gaf de betrokken dienstenaanbieders immers sedertdien de opdracht om in de openstaande en nieuwe dossiers een terugbetaling van de betwiste aanrekeningen ten gunste van de gedupeerde klagers uit te voeren. In de praktijk bleek deze nieuwe procedure niet steeds efficiënt te zijn. Diverse klagers dienen achteraf opnieuw een beroep te doen op de Ombudsdienst nadat aan het licht was gekomen dat het engagement tot terugbetaling door de dienstenaanbieders na een maand nog steeds niet was nagekomen. Bovendien hadden een aantal dienstenaanbieders de klagers telefonisch gecontacteerd om hun rekening op te vragen. In een klimaat van phishing is het niet verbazingwekkend dat



veel klagers niet geneigd waren om dergelijke persoonlijke gegevens vrij te geven aan een voor hen onbekende firma. Omdat er bovendien een aanzienlijke foutenlast gepaard ging met de nieuwe procedure heeft de Ombudsdienst Proximus midden december 2015 opgeroepen om hiervan af te stappen. Proximus heeft vervolgens aangekondigd om vanaf begin 2016 haar werkwijze bij de behandeling van Ombudsklachten betreffende de aanrekening van M-Commercediensten te wijzigen.

Naar aanleiding van het aanbod van M-Commercediensten heeft Proximus in december 2015 een weblink gelanceerd welke gedetailleerde informatie bevat over diensten door derde partijen. Deze weblink roept de klanten op om, zelfs in geval van betwisting, de kosten voor M-Commerce- en Premium SMS-diensten steeds tijdig te betalen, teneinde de aanrekening van herinneringskosten en het blokkeren van de telefoonaansluiting te vermijden. De Ombudsdienst is echter van mening dat klanten het recht hebben om aanrekeningen onbetaald te laten wanneer deze het voorwerp uitmaken van een betwisting.

Sedert 1 september 2015 is een theoretische vorm van autoregulering voor wat betreft het uitbaten van M-Commercediensten van kracht, die van toepassing is op alle operatoren (niet louter Proximus). Deze reglementering, genaamd "GOF-richtlijnen voor 'direct operator billing' diensten", komt tegemoet aan een groot aantal bekommernissen die de Ombudsdienst optekende tijdens de behandeling van klachten.

De GOF-richtlijnen streven hoofdzakelijk naar een grotere mate van transparantie bij het uitbaten van M-Commercediensten. Misleidende reclame wordt aan banden gelegd en het verkopen (of opdringen) van diensten via een banner of pop up-pagina wordt niet langer getolereerd. De richtlijnen stipuleren overigens dat de eindgebruiker uitdrukkelijk zijn akkoord moet geven om een M-Commercedienst te activeren en voorafgaandelijk "de volledige aankoopervaring [dient te] doorlopen inclusief een expliciete betaalknop en waar nodig bevestiging van de leeftijd en aanvaarding van de algemene voorwaarden". Elders in het document wordt expliciet gesteld dat de dienstenaanbieder betreffende alle vormen van abonnementsdiensten een leeftijdsverificatie dient uit te voeren waarbij de eindgebruiker telkens dient te bevestigen dat hij minstens de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. De dienstenaanbieders worden daarenboven voortaan verplicht om ter bevestiging van een abonnementsdienst en onmiddellijk na de inschrijving een gratis SMS-bericht te verzenden aan de eindgebruiker om hem hierover in te lichten. Bovendien voorzien de GOF-richtlijnen tevens dat de gebruiker eenmaal per maand middels een standaardbericht per SMS gratis wordt geïnformeerd over zijn actieve M-Commerce-abonnementsdiensten, de prijs die hiervoor wordt aangerekend en de manier waarop deze diensten kunnen worden uitgeschreven. Wanneer een gebruiker daadwerkelijk beslist om de diensten stop te zetten, moet dit voortaan uitdrukkelijk worden bevestigd door de dienstenaanbieder, hetgeen eveneens tegemoet komt aan de bekommernissen van veel klagers. Voorts voorzien de GOF-richtlijnen dat de dienstenaanbieders elke gebruiker een persoonlijke webpagina ter beschikking stellen waarop hij relevante informatie kan terugvinden omtrent onder andere de aankoopdatum, het tarief en een omschrijving van de bestelde dienst. Zeer belangrijk is tenslotte dat de GOF-richtlijnen erkennen dat niet alleen de gebruikers in geval van klachten terecht kunnen bij de dienstenaanbieders maar ook bij de facturerende partij, namelijk de operatoren. In beide gevallen is er sprake van een procedure waarbij de bewijslast voor de correcte toepassing van de GOF-richtlijnen bij de dienstenleverancier ligt, welke daarenboven verplicht is om bepaalde termijnen voor de behandeling van vragen en geschillen in acht te nemen. Inbreuken tegen de GOF-richtlijnen geven volgens de reglementering aanleiding tot een schadeloosstelling van de gedupeerde gebruiker.

Hoewel deze maatregelen tegemoet komen aan de voornaamste bekommernissen van de klagers, welke de Ombudsdienst tijdens de behandeling van beroepsklachten heeft opgetekend, zal de toekomst uitwijzen of de totstandkoming van de GOF-richtlijnen voor M-Commercediensten al dan niet zal bijdragen tot een klachtendaling. Autoregulering is immers slechts zinvol indien ze daadwerkelijk wordt toegepast door de betrokken partijen. Dit impliceert niet minder dan dat de dienstenaanbieders de diverse bepalingen naleven en dat de operatoren in geval van een eerstelijnsklacht op een correcte en grondige manier de nodige controles uitvoeren en structurele maatregelen nemen in geval van herhaaldelijke inbreuken. Het feit dat de Ombudsdienst tussen 01/09/2015, zijnde de datum van inwerkingtreding van de GOF-richtlijnen, en 31/12/2015 in totaal 361 beroepsklachten heeft geregistreerd betreffende de aanrekening van M-Commercediensten wijst alvast niet op een tendens van klachtendaling.

G.→ Overige diensten van derde partijen

Naast M-Commercediensten zijn er nog andere diensten welke door de telecomoperatoren kunnen worden gefactureerd terwijl zij worden uitgebaat door andere partijen. Het betreft hier meer bepaald premium sms-diensten en diensten die kunnen worden genoten door het voeren van oproepen naar 090x-nummers. Net zoals in het geval van M-Commercediensten hebben de overige diensten van derde partijen zeer uiteenlopende toepassingen zoals games,

quizzen, televoting, erotiek, beltonen, openbaar vervoer, parking, etc. In essentie wordt het platform van premium sms en 090x-oproepen, net als M-Commerce, aangewend als betaalmiddel voor diensten met een toegevoegde waarde, met dit onderscheid dat de twee eerstgenoemde media reeds veel langer in gebruik zijn.

De aanrekening van Premium sms-diensten en in mindere mate 090x-oproepen heeft door de jaren heen reeds duizenden beroepsklachten veroorzaakt bij de Ombudsdienst. De vaststellingen door de Ombudsdienst tijdens de behandeling van deze enorme hoeveelheid klachten vertoont sterke gelijkenissen met wat kan worden afgeleid uit de klachten inzake de facturatie van M-Commercediensten : er is veelal sprake van weinig transparante handelspraktijken waarbij opgedrongen verkoop, het verbergen van essentiële informatie omtrent de aard van de dienst, de tarieven en uitschrijvingsmodaliteiten en een zeer gebrekkige behandeling van eerstelijnsklachten schering en inslag vormen. Uit de behandeling van klachten blijkt trouwens dat bepaalde dienstenaanbieders zowel actief zijn op het vlak van premium sms- als M-Commercediensten.

De Ombudsdienst stelt vast dat de talloze klachten van eindgebruikers door de jaren heen aanleiding hebben gegeven tot diverse (autoregulerende en wetgevende) initiatieven met het oog op structurele verbeteringen inzake de uitbating van premium sms-diensten en 090x-nummers : de oprichting van de gedragscode betreffende het aanbod van bepaalde diensten via telecommunicatie in 2004, de GOF-richtlijnen voor Premium SMS-diensten in 2004 (met updates in 2008, 2010 en 2011) en het Koninklijk besluit tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie in 2011. Deze initiatieven hebben onmiskenbaar geleid tot een klachtendaling.

Dit neemt echter niet weg dat er in 2015 nog steeds 518 en 152 keer een beroep werd gedaan op de Ombudsdienst voor betwistingen inzake de aanrekening door operatoren van respectievelijk premium sms-diensten en oproepen naar 090x-nummers. Voor wat betreft premium sms-klachten noteren we zelfs een toename ten opzichte van 2014, toen er 400 beroepsklachten aangaande deze problematiek werden geregistreerd.

H.→ Telecomoperatoren als inner van kosten voor diensten door derden

Telecomoperatoren hebben als hoofdopdracht het leveren van telecomdiensten aan gebruikers. Het gebruik van telecomdiensten is betalend en operatoren staan bijgevolg ook in voor het aanrekenen van het gebruik van deze diensten aan de klanten. Deze aanrekening blijft echter niet steeds beperkt tot de loutere telecomdiensten, zoals het abonnementsgeld voor de aansluiting, verbruikskosten en eventueel de huur of de aankoop van eindapparatuur. Operatoren staan immers ook steeds vaker in voor het innen van kosten voor diensten door derden.

De aanrekening van diensten door derden via de facturen van telecomoperatoren is geen nieuw fenomeen en ook de klachten betreffende deze aanrekening kennen een lange traditie. Reeds in 2002 werd de Ombudsdienst geconfronteerd met een zeer groot aantal beroepsklachten aangaande de facturatie van betalende diensten door derden. Destijds hadden deze klachten betrekking tot de aanrekening van oproepen naar 090x-nummers ten gevolge van inbelinternetverbindingen. Inzake deze problematiek kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat de aanbieders van deze diensten schuldig waren aan diverse inbreuken tegen de wetgeving en dat de operatoren als facturerende partij hun verantwoordelijkheid dienden op te nemen en de gedupeerde gebruikers schadeloos moesten stellen. Pas in december 2004 werden er door de operatoren structurele maatregelen genomen onder impuls van de opstelling van een gedragscode, die uiteindelijk leidde tot een uitdoving van deze problematiek, welke vele honderden beroepsklachten had veroorzaakt. In 2006 noteerde de Ombudsdienst een eerste sterke stijging van het aantal klachten betreffende premium sms-diensten, welke eveneens werden aangerekend door operatoren. Ondanks diverse regelgevende initiatieven, welke weliswaar positieve evoluties inleidden, dienen we vast te stellen dat deze problematiek tot op heden een aanzienlijk aantal Ombudsklachten veroorzaakt. Hetzelfde geldt voor de aanrekening van oproepen naar 090x-nummers. Hoewel de praktijk van belspelletjes, welke bereikbaar waren via 0905-nummers, intussen aan banden werd gelegd, blijft de Ombudsdienst klachten registreren van gebruikers die door hun telecomoperatoren worden gefactureerd voor oproepen naar diverse consultelnummers. Onderzoek in deze dossiers bracht overigens aan het licht dat de oproepen niet zelden betrekking hebben op fraude, bijvoorbeeld door gebruikers te lokken met geschenken of door in te spelen op de onwetendheid van anderstalige nieuwkomers.

Het valt de Ombudsdienst op dat al deze vormen van diensten, welke reeds meer dan een decennium beroepsklachten veroorzaken, worden georganiseerd door aanbieders, wiens firmanaam telkens opnieuw opduikt in de dossiers. Een voorbeeld hiervan is CM Telecom. We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat deze speler telkens opnieuw gebruik maakt van lacunes in de reglementering om diensten aan te bieden en zelfs op te dringen aan zeer veel telecomgebruikers, zonder hierbij de normen inzake transparantie en informatieverstrekking te respecteren.

De Ombudsdienst heeft doorheen de jaren reeds in vele duizenden beroepsklachten betreffende de aanrekening

van diensten door derden bemiddeld tussen gebruikers en operatoren. De Ombudsdienst heeft ook telkenmale structurele pijnpunten ontwaart en de operatoren via diverse kanalen op een onderbouwde manier geïnformeerd over tekortkomingen, onregelmatigheden en soms flagrante inbreuken tegen de wetgeving. Niet zelden heeft de sector, in samenwerking met de operatoren, na verloop van tijd initiatieven genomen door gedragscodes op te stellen. Het blijft echter verbazen dat de operatoren, welke ondertussen een ruime kennis hebben vergaard over de klachten die worden veroorzaakt door diensten door derden, een funest gebrek aan pro-activiteit vertonen wanneer een nieuw type 'third party'-diensten, zoals M-Commerce, klachten van structurele aard begint te veroorzaken. De Ombudsdienst betreurt het dan ook ten zeerste dat operatoren niet sneller ageren en proactieve maatregelen uitwerken met het oog op het vermijden van een nieuwe resem klachten van gedupeerde eindgebruikers.

Overigens kunnen er ook vraagtekens worden geplaatst bij het principe waarbij telecomoperatoren optreden als inner van diensten voor derde partijen, meer in het bijzonder wanneer deze operatoren menen geen verantwoording te moeten afleggen in geval van betwisting. Overigens stelt de Ombudsdienst vast dat, wanneer een klant beslist om betwiste M-Commerce-aanrekeningen niet tijdig te betalen, de facturerende telecomoperator overgaat tot het opstarten van de invorderingsprocedure, wat kan leiden tot het aanrekenen van supplementaire kosten ten laste van de klant en zelfs tot de blokkering van diens aansluiting. Dit impliceert als het ware een machtspositie jegens de gebruiker, die met uitzondering van de Ombudsdienst nergens verhaal kan halen en er desondanks toch toe wordt gedwongen om gecontesteerde bedragen tijdig te vereffenen om nog meer nadelige gevolgen te vermijden. We kunnen ons inbeelden dat de dienstenuitbaters de telecomoperatoren beschouwen als een zeer doeltreffend instrument om bedragen voor hun diensten te innen. Ethisch gezien kunnen bij deze handelswijze evenwel grote vraagtekens worden geplaatst.

I. → Blokkeringsmogelijkheden

De Ombudsdienst stelt tijdens de behandeling van klachten vast dat veel gebruikers die geconfronteerd worden met betwiste M-Commerce-aanrekeningen streven naar een blokkering van dit type diensten op hun aansluiting, teneinde de herhaling van de feiten te vermijden. Dit blijkt overigens uit het eerste geciteerde voorbeeld van hoofdstuk 2 van dit artikel.

De Ombudsdienst dient echter te constateren dat Proximus, de operator die veruit de meeste klachten veroorzaakt, enkel de mogelijkheid tot gezamenlijke blokkering van M-Commerdiensten en premium sms-diensten aanbiedt. Gebruikers die een dergelijke blokkering laten activeren kunnen bijgevolg niet langer gebruik maken van courante, bonafide premium sms-diensten die voor velen niet meer weg te denken zijn, zoals sms-parking en sms-tickets van De Lijn. Dit leidt er toe dat veel klagers uiteindelijk af zien van hun intentie om bepaalde diensten te blokkeren op hun aansluiting.

Door haar ervaring in het bemiddelen van klachten is de Ombudsdienst er zich bewust van dat er vanuit de telecomgebruikers een vraag bestaat, enerzijds naar het gebruik van diverse faciliteiten die premium sms-en M-Commerce-aanbieders ter beschikking stellen en anderzijds naar preventieve maatregelen om ongewenste aanrekening van andere types diensten te verhinderen. We denken hierbij bijvoorbeeld aan minderjarigen, die gebruik maken van De Lijn d.m.v. sms-tickets maar op vraag van hun ouders of voogd verhinderd moeten worden om gebruik te maken van games, chat-diensten en dergelijke, welke georganiseerd worden via het betalende medium van M-Commerce- en Premium sms-diensten.

Op basis van deze bekommernis van de gebruikers heeft de Ombudsdienst Proximus aanbevolen om haar aanbod aan blokkeringsmogelijkheden sterk te differentiëren en blokkeringsmogelijkheden op maat van de gebruikers aan te bieden. Proximus heeft echter tot op heden geen positief gevolg gegeven aan deze aanbeveling.

In het geval van Mobistar en Base bestaat er wel een meer gedifferentieerd aanbod aan blokkeringsmogelijkheden voor wat betreft diensten door derden.

J. → Aanbevelingen

De markt van de M-commercediensten heeft een zeer groot potentieel en zal volgens de verwachtingen de volgende jaren sterk in belang toenemen, dit onder impuls van een stijgend gebruik van smartphones en een verdere ontplooiing van de diverse toepassingen. De sector is geenszins gebaat met een M-commerce-markt die gebukt blijft gaan onder gebruikersklachten.

De Ombudsdienst heeft echter vastgesteld dat het aantal beroepsklachten betreffende de aanrekening door opera-

toren van M-commercediensten sedert 2013 aan een sterke opmars bezig is en voor circa 90% veroorzaakt wordt door Proximus. Deze jammerlijke vaststelling mag geen verbazing wekken, in acht genomen dat Proximus onvoldoende snel structurele maatregelen heeft genomen om haar partners, de aanbieders van M-Commercediensten, er toe aan te zetten om deze diensten niet langer op te dringen aan klanten en om meer transparante gebruikersinformatie te verstrekken. Het is vooral aanstootgevend dat Proximus heeft nagelaten om binnen een redelijke termijn dergelijke structurele maatregelen te nemen in de wetenschap dat de aanrekening van kosten voor derde partijen al vele duizenden Ombudsklachten hebben veroorzaakt die in essentie allemaal te wijten zijn aan onethische handelspraktijken en een gebrek aan transparante informatieverstrekking aan de gebruikers.

Zelfs de oprichting van de "GOF-richtlijnen voor 'direct operator billing' diensten", welke van kracht zijn sedert 1 september 2015, biedt geen garantie op een correcte uitbating van de M-commercemarkt. De scepsis van de Ombudsdienst is voornamelijk gebaseerd op het feit dat autoregulering voor een andere mobiel betaalmiddel, met name Premium sms, onvoldoende doeltreffend is gebleken. Zelfs indien we zouden aannemen dat de nieuwe richtsnoeren voor de uitbating van M-Commercediensten theoretisch gezien alle vormen van onethische handelspraktijken en gebrekkige voorlichting van de gebruikers zouden moeten uitsluiten, is er in de eerste plaats nood aan een stipte naleving van deze regels door de dienstenaanbieder. Evengoed is het noodzakelijk dat operatoren, zoals de GOF-richtlijnen overigens voorschrijven, zichzelf als aanspreekpunt en onderzoeker erkennen in geval van geschillen over de aanrekening van M-Commercediensten door hun klanten. Dit vergt een fundamentele wijziging van de positie van de operatoren, en dan voornamelijk van Proximus.

Voor wie geen enkele interesse heeft in het gebruik van M-Commercediensten en / of het gebruik van deze diensten preventief wil vermijden, strekt het tenslotte voor met name Proximus tot aanbeveling om gedifferentieerde blokkeringsmogelijkheden te ontwikkelen op maat van de gebruiker, zodat hij / zij niet beknot wordt in het gebruik van andere betaaldiensten zoals sms-parking, sms-tickets van De Lijn of andere toepassingen.

5. Verkoops-praktijken

459

KLACHTEN OVER
DE VERKOOPSPRAKTIJKEN
VAN OPERATOREN

Overeenkomsten gesloten tussen een gebruiker en een operator strekken de partijen tot wet.

5. VERKOOPSPRAKTIJKEN 47
A. Inleiding 48
B. Nood aan transparante informatie 48
1. Voorbeelden 48
2. Bespreking 48
C. Het niet nakomen van contractuele afspraken / correcte facturatie door de operatoren 49
1. Voorbeelden 49
2. Bespreking 50
D. Verkoop van toestellen 51
1. Voorbeelden 51
2. Bespreking 51
E. Levenslange korting 52
1. Voorbeelden 52
2. Bespreking 52
F. Conclusie en aanbevelingen 53

A. Inleiding

Op de telecommunicatiemarkt van 2015 blijken de aanbiedingen en de mogelijkheden van de informatie- en communicatietechnologie voor de consument steeds meer divers en complex te worden. De gebruiker komt via allerlei kanalen met de telecom operatoren in contact en komt hierbij terecht op een soms onoverzichtelijke marktplaats van nieuwe producten, acties en promoties. Spijtig genoeg werden vele gebruikers geconfronteerd met telemarketeers, technici of deur-aan-deur verkopers, die blijven doorpraten en pogen een product of dienst te verkopen. Soms gaan deze verkopers en de operatoren in hun verkoopsdrang hierbij wel erg ver.

De Ombudsdienst stelt aan de hand van de klachten die over verkoopspraktijken werden ingediend vast, dat niet iedereen met de huidige verkoopspraktijken gediend is en onderzocht daarom enkele van deze klachten. In 2015 ontving de Ombudsdienst 459 klachten (3,46 %) over de verkoopspraktijken van operatoren. In een groot aantal gevallen konden de klagers door de bemiddeling van de Ombudsdienst geholpen worden. Toch wenst de Ombudsdienst nog enkele probleempunten onder de aandacht van de operatoren te brengen.

Ter illustratie zullen een aantal relevante voorbeelden van minnelijke schikkingen en aanbevelingen worden besproken. In de laatste paragraaf zal een balans worden opgemaakt van de verkoopspraktijken van de operatoren en zullen aanbevelingen worden geformuleerd teneinde de samenwerking met de operatoren te optimaliseren.

B. Nood aan transparante informatie

1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mijn Scarlet One abonnement werd door één van hun techniekers naar een Trio abonnement omgezet. De technieker heeft mij verkeerde of moedwillig valse informatie verstrekt om mij dit product aan te smeren. Zijn gezegde, alles blijft hetzelfde maar voor een lagere prijs en dat dit een promotie van Scarlet was, bleek niet waar te zijn. Ik heb nu minder tv-zenders, namelijk 27 in plaats van 80. Na drie dagen heb ik Scarlet telefonisch hiervan op de hoogte gebracht, zonder positief gevolg. Ik kon mijn oud abonnement niet terug krijgen. Herhaaldelijk heb ik dit trachten op te lossen, eerst telefonisch daarna per mail. Alles was mondeling verlopen en geregeld door hun technieker, die hieraan € 39 verdiende (zie hun reclame op internet "Voor elke nieuwe klant die aangebracht wordt ontvangt u € 39"). Ik voel mij bedrogen en wens mijn oud abonnement terug of zonder verbrekingskosten te kunnen overstappen naar een andere operator met al mijn producten.

Voorbeeld 2

Ik vroeg aan Schedom Dommel mijn volledig pakket internet en vaste telefonie ongewijzigd en kosteloos te willen overzetten van mijn oud adres naar mijn nieuw adres. Per mail kreeg ik eerst een bevestiging dat mijn verhuis € 50 zou kosten, later mailde de operator mij dat de verhuis € 99 zou kosten. Bovendien betaalde ik sinds jaren € 33.95 aan maandelijks abonnementsgeld. Nu wordt dit zonder enige verwittiging verhoogd naar € 39.95. In dit bedrag zit onbeperkt bellen inbegrepen 24/24 en 7/7 naar alle lijnen. Nochtans krijg ik nu elke maand een supplementair bedrag aangerekend voor telefoonkosten, terwijl ik als particulier zeker geen overmatig gebruik maak van mijn telefoon. Ik heb het gevoel dat ik langs alle kanten wordt opgelicht!

2. Bespreking

In het eerste voorbeeld activeerde de provider kennelijk een abonnementsformule die inhoudelijk minder ruim was dan de oude formule waardoor ook het promotioneel voordeel (goedkopere prijs) voor de klager niet kon opwegen tegen het nadeel van minder tv zenders. In het tweede voorbeeld gaf Schedom Dommel enkel in het kader van de bemiddeling tijdens de beroepsklacht toe verkeerde informatie aan de klager te hebben verstrekt. Dit zowel over de prijs van de verhuis, alsook over de gevolgen ervan, namelijk de noodzaak van het afsluiten van een nieuw abonnement met een duurdere prijs en andere voorwaarden.

Volgens het algemene verbintenissenrecht dienen zowel de operator als de klant te weten waarover precies een wilsovereenstemming bereikt wordt. De informatieverplichting is inherent aan elke overeenkomst, voortvloeiend uit de vereiste van goede trouw (artikel 1134 derde lid Burgerlijk Wetboek). Een telecomoperator heeft daardoor een precontractuele actieve informatieverplichting, waardoor deze, minstens op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, de klant in kennis dient te stellen van de essentiële elementen van het abonnement en het product. De kenmerken van het nieuwe abonnement en de verkoopsvoorwaarden moeten de gebruiker dan ook ten laatste op het ogenblik van de verkoop meegedeeld worden.

Artikel 108 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt welke contractuele

informatie aan de eindgebruiker moet worden verstrekt en voorziet dat het contract materieel ter beschikking dient te worden gesteld van de klant. Om betwistingen te vermijden, is de operator verplicht voor elke bestelling of omschakeling van een product een kopie van het contract of een bevestigingsbrief, in geval van verkoop op afstand, naar de consument te sturen met gedetailleerde informatie over het product en de tarieven alsook de algemene voorwaarden. Uit de klachten blijkt dat niet alle operatoren altijd deze wettelijke verplichting respecteren en dat zij niet allemaal de noodzakelijke stavingstukken kunnen voorleggen, zoals contracten en bevestigingsbrieven, als deze stukken door de Ombudsdienst worden opgevraagd.

In dit verband moet eveneens de vraag worden gesteld wie de bewijslast draagt als de klant beweert dat de verkoper hem de essentiële elementen van het contract niet heeft meegedeeld ten laatste voorafgaand aan de ondertekening van het contract. Krachtens artikel 1315 Burgerlijk Wetboek draagt elke partij de bewijslast van de feiten waarop zij zich beroept. Bijgevolg dient de klant in principe het bewijs te leveren van het niet nakomen door de verkoper van diens precontractuele informatieverplichting. Toch dient men hierbij voor ogen te houden dat het bewijs van het niet nakomen van een informatieverplichting te beschouwen is als het leveren van een zogenaamd negatief bewijs. Algemeen wordt aanvaard dat een zekere soepelheid in acht moet worden genomen en de Ombudsdienst de vrijheid heeft het bewijs van niet-nakoming af te leiden uit vermoedens. Deze volgen uit de omstandigheden van het dossier en kunnen met andere woorden met een voldoende waarschijnlijkheid het beweerde feit bewijzen.

In het eerste voorbeeld wees Scarlet erop dat de informatie betreffende het bestelde pakket meegedeeld werd op haar website. In een klimaat, waarin e-commerce aan een opmerkelijke groei bezig is, redeneren de operatoren dat een verwijzing naar de website voor bijkomende informatie of de algemene voorwaarden zou moeten volstaan.

In een arrest van 25 maart 2013 verduidelijkte het Hof van Beroep te Brussel dat de loutere verwijzing in een offerte naar bijvoorbeeld de algemene voorwaarden op de website van de onderneming niet volstaat om te kunnen besluiten dat partijen omtrent deze algemene voorwaarden overeenstemming hebben bereikt. De ondertekening van de offerte in kwestie biedt een onvoldoende waarborg dat de klant heeft ingestemd met de clausules zoals opgenomen in de algemene voorwaarden. Meer in het algemeen stelde het Hof dat men niet kan besluiten dat beide partijen in een dergelijke situatie een wilsovereenstemming of stilzwijgend akkoord hebben bereikt.

Bovendien is een publicatie op een website niet duurzaam aangezien de inhoud op elk ogenblik door de operator kan gewijzigd worden.

De klager beschikt krachtens bovenvermelde argumenten over de mogelijkheid om de ontbinding van de overeenkomst te eisen. Toch blijkt deze optie voor de klagers problematisch omdat vele operatoren hun oude contracten niet meer commercialiseren en de klagers bijgevolg niet meer terug kunnen omschakelen naar hun oorspronkelijk contract. In dergelijke omstandigheden moet volgens de Ombudsdienst aan de klant een financiële tegemoetkoming worden gegeven die erin moet bestaan het geleden verlies in hoofde van de klant, te compenseren.

In het tweede voorbeeld komt ook de problematiek van fair use policy aan bod. De Ombudsdienst wijst de operatoren erop dat er in het contract uitdrukkelijk sprake moet zijn van een beperking op het telefonie- en / of internetverbruik en er eveneens duidelijk dient verwezen te worden naar de fair use policy. Indien een operator in het contract geen beperkingen oplegt inzake het telefonie- en / of surfverbruik moet de klager de mogelijkheid verkrijgen om daadwerkelijk ongelimiteerd gebruik te kunnen maken van de betrokken diensten. Dit impliceert volgens de Ombudsdienst dat een aangerekende meerkost voor het telefonie- en / of surfverbruik gecrediteerd dient te worden.

Alhoewel men ervan mag uitgaan dat de informatie, die men bij aangaan van een contract verkrijgt, juist is, bewijzen de achteraf verstuurde bevestigingsbrieven, e-mails of facturen, dat de consument niet altijd over voldoende gedetailleerde informatie beschikt om de gevolgen van zijn instemming correct te kunnen inschatten.

Om misverstanden en gebrekkige wilsovereenstemmingen, zoals aangetoond door voorliggende klachten, in de toekomst te vermijden raadt de Ombudsdienst de operatoren aan, om aan de klanten naast het contract ook informatiemateriaal en brochures alsook bevestigingsbrieven te verstrekken, zodat deze beter en gedetailleerder dan nu geïnformeerd worden over de producten en tarieven van de operator.

C. → Het niet nakomen van contractuele afspraken / correcte facturatie door de operatoren

1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Proximus bood ons een nieuwe telefooncentrale aan. Wij aanvaardden deze offerte gezien de betere werking en de lagere verbruiksprijzen (maandelijks €85 in plaats van €300), welke ons zo werden beschreven in de onderhandelingen. Tijdens de installatie door Proximus kon de opgegeven

aanpassing niet conform de bestelbon gebeuren, waardoor de technieker een andere oplossing voorstelde. Dit zou maandelijks enkele euro's meer kosten. Wij wensen dat de opgegeven aanpassing en bijhorende offerte door Proximus wordt nagekomen.

Voorbeeld 2

Wij sloten een overeenkomst af met een Base verkoper. Er werd afgesproken dat wij kosteloos onderling zouden kunnen bellen (fleet gesprekken).Bovendien zouden wij, ook zonder rekening te houden met de korting en de fleet formule, een lagere factuur hebben dan bij onze vorige operator. Van deze overeenkomst kregen we geen dubbel exemplaar. Pas drie maanden na ondertekening ontvingen wij een mail ter bevestiging van ons contract. Ondertussen werden alle gesprekken aangerekend zonder rekening te houden met de fleet formule. Het bleek ook niet juist te zijn dat wij veel minder zouden betalen dan bij onze vorige operator. Integendeel, wij betalen nu meer. De verkoper is sinds weken niet meer te bereiken. Telefonisch en op gestuurde e-mails krijgen wij geen feedback. Wij wensen dan ook de overeenkomst eerstdaags te beëindigen en kosteloos naar een andere operator te kunnen overstappen. Eerlijkheid gaat boven alles!

Voorbeeld 3

Er kwam een vertegenwoordigster van Proximus langs hier op kantoor. Ze stelde een contract voor, waarbij onze vaste telefonie samen wordt gevoegd met onze mobiele telefonie, een Bizz pack. Dit maakte dat onderling telefoonverkeer (vast en mobiel) niet zou worden aangerekend en er slechts één factuur zou worden verstuurd. Na één maand bleken wij nog steeds twee facturen te ontvangen. Bovendien bleken de contractuele voorwaarden (gratis onderling telefoonverkeer) niet toegepast te worden. Na te hebben gebeld en een klacht te hebben neergelegd bij een Proximuscenter bleek zo'n Bizz Pack in ons geval niet mogelijk! Ze hebben mij dus een contract laten ondertekenen dat ze niet kunnen/willen nakomen. Wij wensen een financiële vergoeding te bekomen.

2. Bespreking

Contracten worden afgesloten omdat daarmee tussen de twee partijen de rechten, plichten en afspraken worden vastgelegd. Het is een basisprincipe dat afspraken dienen nagekomen te worden. Indien één partij niet conform de afspraken handelt is er sprake van een contractuele fout die kan leiden tot contractuele aansprakelijkheid.

Uit het eerste en het derde voorbeeld concludeerde de Ombudsdienst, net als de klagers, dat Proximus de overeenkomst niet heeft nageleefd. Indien het technisch niet mogelijk was om verschillende opties te combineren met de abonnementsformule en de configuratie waarover de klager beschikte, had deze formule nooit mogen worden aangeboden aan de klagers. Aangezien dit toch gebeurde moest Proximus desnoods manueel de nodige aanpassingen uitvoeren zodat het contract toch kon worden uitgevoerd. Proximus verkoos, zoals in alle dergelijke dossiers, niet in te gaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst.

In het tweede voorbeeld zette Base door de bemiddeling van de Ombudsdienst de facturatie recht. De Ombudsdienst kon begrip opbrengen voor de frustratie bij de klager, die maandelijks 17 fleet-nummers moest controleren op foutieve aanrekening in facturen van soms meer dan 40 pagina's en stelde dat een rechtzetting van de facturatie onvoldoende en niet afdoende was. Ook is het betreurenswaardig dat verkopers, die de facturen van de vorige operatoren allicht hadden ingezien, geen rekening houden met het verbruiksprofiel van de klagers. Van verkopers wordt verwacht dat zij de klagers een abonnementsformule voorstellen die het meest gunstig is voor hun gebruiksprofiel. Derhalve diende aan de klager een bepaalde compensatie verstrekt te worden voor het onnodige extra werk dat volledig te wijten was aan een fout van Base. De Ombudsdienst beval Base aan om de facturen te herberekenen aan het afgesproken nultarief voor fleet-gesprekken enerzijds en de klager de mogelijkheid te bieden om het contract kosteloos op te zeggen anderzijds. Base verkoos op de laatste eis niet volledig in te gaan en herleidde de aangerekende verbrekingskosten enkel tot een kleiner bedrag.

De Ombudsdienst benadrukt opnieuw dat artikel 1134 Burgerlijk Wetboek bepaalt dat eenmaal een verbintenis tot stand is gekomen en ongeacht de bron waaraan zij haar ontstaan ontleent, zij herleidbaar is tot bindende kracht en afdwingbaarheid. Dit principe geldt voor elke verbintenis, ongeacht de wijze (telefonisch verkoop, verkoop in de winkel, verkoop ter plaatse bij de klant door verkoper of technieker, ...) waarop ze is tot stand gekomen.

Door het ontstaan van de verbintenis is de operator ertoe gehouden de prestatie (installatie, abonnementsformule, ...) volgens de overeengekomen prijs uit te voeren zelfs wanneer de overeenkomst / prijs gesteund is op basis van verkeerde berekeningen door een fout van de operator, en dit op straffe van ontbinding met schadevergoeding. De gebruiker kan bijvoorbeeld niet verplicht worden een tweede offerte met de juiste prijsberekening te aanvaarden. De operator is verplicht de overeenkomst uit te voeren tegen de initieel bepaalde vaste prijs. Doet de operator dit niet dan maakt zij zich schuldig aan een contractuele wanprestatie op grond waarvan de gebruiker de ontbinding volgens artikel 1184 Burgerlijk Wetboek met bijkomende schadevergoeding kan vorderen.

Overeenkomsten gesloten tussen een gebruiker en een operator strekken de partijen tot wet. Elke partij dient zijn verplichtingen, zoals opgenomen in de overeenkomst, na te leven en te goeder trouw uit te voeren. Indien één van de partijen er niet in slaagt zijn verbintenissen (tijdig) na te komen, zoals de operator, dan kan de gebruiker hetzij schadevergoeding eisen, hetzij de ontbinding van de overeenkomst indien de schade niet kan worden vergoed of de operator de schade niet wil vergoeden.

D. → Verkoop van toestellen

1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

De technieker van Telenet verkocht mij een Wifi basisstation. Na overleg met mijn elektricien bleek dat hij dit niet wenste te plaatsen maar een andere oplossing had voor mijn probleem. Ik nam contact op met Telenet over het terugbrengen van dit nieuwe toestel. Dit bleek onmogelijk te zijn omdat dit niet via een verkooppunt of online gebeurd was. Ik hoop dat ik die €49,95 niet moet betalen en het toestel mag inleveren in een dichtstbijzijnde verkooppunt.

Voorbeeld 2

Na talloze mails, enkele telefonische contacten en de interventie van één van de techniekers van TV Vlaanderen wegens het slecht functioneren van mijn Philips decoder werd deze door TV Vlaanderen eindelijk vervangen door een ander model. Deze heeft welgeteld één week goed gefunctioneerd en vertoonde dan exact hetzelfde probleem, een geprogrammeerde opname werd na één minuut stopgezet. Omdat ik de aanslepende problemen beu was heb ik ondertussen een nieuwe (niet door TV Vlaanderen ondersteunde) decoder aangeschaft en sindsdien doen de opnameproblemen zich niet langer voor. Ik wens dan ook een vergoeding gelijk aan de aanschafwaarde van deze decoder.

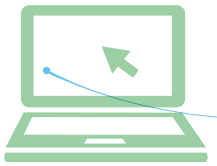
Voorbeeld 3

Ik heb een contract met Proximus afgesloten met een joint offer voor een Apple IPhone 5S aan € 99. Toen ik het gsm toestel geleverd kreeg stelde ik vast dat het een wit exemplaar was. Nochtans stond op het contract duidelijk vermeld dat het een zwart moest zijn. Proximus beloofde mij eerst om het toestel op te halen. Later bleek er geen klacht bij Proximus genoteerd te staan en werd een nieuw dossier opgestart. Uiteindelijk moest ik het toestel zelf terugsturen. Doordat ik samen met de aankoop tegelijkertijd een contract had afgesloten, zou ik wel de afkoopwaarde van de gsm moeten betalen. Ik ben hier niet mee akkoord en verwacht een ruil van het toestel tegen de correcte kleur of een compensatie omdat het geleverde niet overeen kwam met het gevraagde.

2. Bespreking

Zoals al in het kader van voorgaand artikel uitgelegd, wordt de gebruiker beschermd door de precontractuele informatieverplichting van de operator (zie punt B. van huidig artikel), door een verplichting tot bevestiging en uitvoering van de gesloten overeenkomst (zie punt C. van huidig artikel) alsook door een herroepingsrecht volgens de artikelen 64 en volgende van het boek VI van het Wetboek van Economisch Recht (artikel VI.64 e.v. WER).

Verwijzend naar het eerste en derde voorbeeld dient beide partijen op het hart gedrukt te worden dat door het invullen en ondertekenen of elektronisch bevestigen van een bestelbon een contract wordt afgesloten. Het contract bindt beide partijen onmiddellijk. De operator, en hier meer bepaald Proximus, kan dus geenszins stellen dat een contract eerst door haar moet goedgekeurd worden. Ook voor de klant is er principieel geen herroepingsrecht.



Om de consument in bepaalde situaties, en dit bij een verkoop op afstand, te beschermen bestaat er een uitzondering op voormelde basisregel. De klant heeft een bedenktijd of herroepingstermijn gedurende dewelke het contract zonder kosten of vergoeding geannuleerd kan worden. Deze bedenktijd van 14 dagen is wettelijk voorzien wanneer de verkoop plaatsgehad heeft buiten de normale verkoopruimte van de operator. Er is daarmee ook een bedenktijd wanneer de verkoper (of technieker) thuis bij de consument komt, of wanneer er sprake is van een verkoop via de telefoon of via internet.

Het is wel belangrijk te weten dat het verzakingsrecht uitdrukkelijk vermeld moet worden op het contract, in het vet, en in een afzonderlijk kader op de eerste pagina. Is dit niet het geval, dan wordt het verzakingsrecht verlengd tot 90 dagen.

In het eerste voorbeeld respecteerde Telenet uiteindelijk de geldende wetgeving en rekende geen kosten aan zodat dit dossier met een minnelijke schikking kon afgesloten worden.

Een vaak gehoorde klacht van consumenten die iets hebben gekocht via de website van een operator is dat zij het verkeerde product hebben gekregen (zie voorbeeld 3). Wat zijn in dit geval de rechten die de consument heeft?

Tenzij de overeenkomst het uitdrukkelijk voorziet moet de operator de goederen (hier: gsm toestel) leveren door fysieke overdracht van deze goederen aan de consument ten laatste 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst (artikel VI.43 Wetboek van Economisch Recht). Het verzenden van de goederen gebeurt daarbij op risico van de telecomonderneming.

Bij een verkeerde levering is er sprake van een non-conformiteit. Het geleverde product voldoet namelijk niet aan de verwachting of beantwoordt niet aan de overeenkomst. Enerzijds kan de klant het product natuurlijk gewoon binnen de wettelijke bedenktermijn terug sturen. Toch blijkt dit in de praktijk niet altijd mogelijk. Maar de klant heeft meer rechten dan alleen het zogenaamde herroepingsrecht en mag hier door de telecomoperator niet mee afgescheept worden.

Het is aan de operator om het probleem op te lossen door het juiste product te leveren. Er mogen aan de klant geen supplementaire kosten worden aangerekend om uiteindelijk

datgene te krijgen wat hij heeft besteld. Wordt dus een foutief toestel aan de klant opgestuurd, dan dient de operator op eigen kosten het bestelde toestel aan de klant over te maken. In geen geval mag de zogenaamde restwaarde voor het foute product aan de klant aangerekend worden.

Het tweede voorbeeld toont de problematiek van bedrijfseigen hardware, welke tot fouten bij de opname van programma's kan leiden. Deze problematiek is redelijk gekend en leidt ook bij andere operatoren soms tot klachten. Het feit dat de opnames perfect werken met een nieuwe decoder ondersteunt de stelling van de klager dat de storing niet te wijten is aan de specifieke (oude) decoder maar dat een bug of een bepaalde beveiligingssoftware aan de oorsprong ligt van dergelijke klachten.

Het opsporen van een bug en de aanpassing van de software is verbonden aan hoge kosten en zal door operatoren enkel doorgevoerd worden bij een toekomstige software update.

Tot dan dienen de klagers met dit probleem te leven, en dit soms maandenlang. Huidige klager kocht op eigen initiatief een decoder, welke niet door TV Vlaanderen werd ondersteund, maar toch het probleem verhielp. De Ombudsdienst is in dergelijke klachten van mening dat de operator dient tussen te komen in de kosten voor de nieuwe decoder gezien de klager op deze manier eenvoudig geholpen wordt. Het lijkt de Ombudsdienst niet opportuun om maandenlang te moeten wachten op een finale oplossing aangeboden door de operator. TV Vlaanderen verklaarde zich hiermee akkoord.

In geval van een niet conforme levering of de levering van een defect product, heeft de consument het recht van de operator de levering van een correct product, zoals contractueel bepaald, te eisen. Dit is een eenvoudige toepassing van het algemeen verbintenissenrecht dat gestalte kreeg in art.1134 v.v. Burgerlijk Wetboek.

E. → Levenslange korting

1. Voorbeeld

Oorspronkelijk had ik een abonnement (Dolfijn 15) ter waarde van € 15 onderschreven bij Mobistar waarop ik een levenslange korting van 20% kreeg. Vanaf januari 2015 heeft Mobistar blijkbaar het abonnement Dolfijn 15 vervangen door een Dolfijn 12+. Dit abonnement omvat hetzelfde als Dolfijn 15 en bedraagt maandelijks € 12. Bijgevolg heeft Mobistar de beloofde levenslange korting geschrapt. Aangezien ik op een actie heb ingetekend, vind ik het niet correct dat ze zonder te verwittigen zomaar deze actie laten wegvallen naar aanleiding van het wijzigen van hun abonnementen. Voor mij had echter één van de volgende handelingen correct geweest: ofwel de beloofde levenslange korting van 20% op het nieuwe tarief geven of de beloofde levenslange korting van 20% op het abonnement ter waarde van € 15 zoals oorspronkelijk ook was ingetekend.

2. Bespreking

In soortgelijke dossiers was Mobistar principieel van mening dat de wijziging van de formule Dolfijn 15 naar Dolfijn 12+ louter neerkwam op een naamsverandering vermits de betrokken klanten bleven beschikken over dezelfde of zelfs meer inbegrepen beltijd en datavolume. De operator concludeerde dat de prijsdaling van € 15 naar € 12 overeenkwam met de levenslange korting van 20% op het abonnementsgeld. Mobistar beklemtoonde dat de gebruikers hierdoor geen nadeel hebben ondervonden ten gevolge van de overschakeling naar Dolfijn 12+ vermits de abonnementsbijdrage niet werd verhoogd.

De Ombudsdienst verklaart zich niet akkoord met deze argumenten van Mobistar.

Enerzijds beschikten de klagers contractueel over een "levenslange korting van 20% op het bedrag van hun mobiele abonnement". Mobistar diende zich te houden aan deze contractuele bepaling.

Anderzijds ontslaat het feit dat Mobistar eenzijdig beslist heeft om al haar klanten die beschikten over de formule Dolfijn 15 over te schakelen naar een Dolfijn 12+ (waardoor hun abonnementsgeld weliswaar met € 3 per maand daalde) de operator niet van haar wettelijke verplichting om de klagers volgens artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ten minste één maand vooraf naar behoren individueel in kennis te stellen van de wijziging. Ook moet de operator hen tegelijkertijd op de hoogte te stellen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

Volgens het Arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 17 april 2013 (A.R.Nr. 212/AR/273) is het "aan de abonnee om zich een oordeel te vormen over de vraag of de voorgestelde wijzigingen voor hem of haar aanvaardbaar zijn of niet en het is niet aan de operator om vooraf te beslissen dat bepaalde wijzigingen niet zodanig nadelig of essentieel zijn dat elke redelijke abonnee die toch zal aanvaarden."

In het kader van huidige klachtencategorie informeerde Mobistar haar klanten op diens facturen over de reeds door-

gevoerde, eenzijdige beslissing van "naamsverandering".

Er stelt zich de vraag of Mobistar de geldende wetgeving goed heeft nageleefd. Operatoren kunnen overeenkomsten met hun klanten niet eenzijdig wijzigen, zonder de nodige formaliteiten, voorzien door de wetgever, na te leven. De klagers hebben het recht op voorafgaande informatie en het recht op opzeg.

F. → Conclusie en aanbevelingen

De Ombudsdienst stelt vast dat telecomoperatoren in een aantal gevallen de wettelijke verplichtingen niet strikt navolgen. Voormelde problemen doken in het bijzonder op wanneer de overeenkomst werd gesloten of gewijzigd op afstand of in een service shop. Ofwel werden de wensen van de consument in de praktijk niet omgezet of de informatie, welke de gebruiker ontving was niet transparant genoeg. Een praktijk waarvoor alsnog tot nu toe geen einde in zicht is.

De klagers waren eveneens ontevreden over de beschikbaarheid en de deskundigheid van de klantenservice als zij hun vragen en problemen wilden aankaarten bij de operatoren. Met name voelden de klagers zich in hun belangen niet serieus genomen, ontvingen standaardantwoorden op hun schrijven of helemaal geen antwoord.

Door de regelmatige analyse van de ingediende klachten en door dialoog met de telecomspelers op de markt kon de Ombudsdienst de nieuwste ontwikkelingen in verband met verkoopspraktijken vroeg waarnemen en snel feedback geven aan de operatoren waar nodig.

De Ombudsdienst herhaalt hier dan ook nogmaals de rode draad doorheen dit en vorige jaarverslagen: operatoren dienen de informatie die cruciaal is in een contract, transparanter te verwoorden. De wetgeving omtrent de algemene principes van het verbintenisrecht van het Burgerlijk Wetboek, het boek VI. 45 en volgende van het Wetboek van Economisch Recht en van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dienen strikt gerespecteerd te worden.

De Ombudsdienst herhaalt, op basis van de problemen die werden ervaren in klachten, enkele aanbevelingen en nodigt de telecomoperatoren uit met volgende voorstellen rekening te houden om betwistbare verkoopspraktijken te vermijden:

- Elke operator verstrekt bij elke benadering van de klant of potentiële klant steeds voldoende, duidelijke en volledige informatie, zodat deze met kennis van zaken kan oordelen over het aanbod.

- Om de hierboven besproken problemen te vermijden dienen de medewerkers van de eerstelijnsdienst van de operatoren er zich goed van te vergewissen dat de klant werkelijk wenst in te tekenen op een bepaalde abonnementsformule of optie.

- Verwijzen naar de website voor wat betreft de voorwaarden van een abonnement of de algemene voorwaarden is niet voldoende om ervoor te zorgen dat de voorwaarden / algemene voorwaarden effectief worden aanvaard door de klant. Zorgen voor tijdige en correcte mededeling van de bijzondere contractuele voorwaarden en de algemene voorwaarden, met bewijs van aanvaarding door de medecontractant, is cruciaal.

Aandachtspunten voor de gebruikers:

- Bekijk bij de aangeboden overeenkomsten steeds aandachtig alle informatie, ook de kleine lettertjes en asterisken/ voetnoten best op voorhand, alvorens hiermee in te stemmen.

- Bewaar steeds een papieren document over de aangeboden producten (brochure, print-out van de op de website verschenen informatie, ...), zodat er in in geval van betwisting een bewijs bestaat.

6. Diverse problemen

DE OPZEG VAN HET CONTRACT VOOR TELECOMDIENSTEN VORMDE HET ONDERWERP VAN

1.267

KLACHTEN

De ombudsdienst raadt gebruikers aan om in geval van een verblijf in het buitenland steeds voorafgaandelijk informatie in te winnen over raamingkosten.

6. DIVERSE PROBLEMEN 55

A. Inleiding 56

B. Terugkerende problemen met betrekking tot de opzegging van een contract voor elektronische communicatiediensten 56

1. Situering 56

2. Voorwaarden voor opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten: verplicht schriftelijk 56

3. Abonnees hebben het recht om het moment van beëindiging van hun contract te kiezen 57

C. Problemen als gevolg van het gebruik van mobiel internet 58

1. Situering 58

2. Gebrekkige kennis van de gebruiksvoorwaarden en de kosten voor mobiel internet 58

3. Gebruik van mobiel internet in het buitenland (internationale roaming): actualisering van de (de)blokkeringsmaatregelen 59

D. Niet-nakoming van het contract door de operatoren 60

1. Situering 60

2. Downloadsnelheid lager dan de aangegeven (maximale) waarden 61

3. Onvoldoende netwerkdekking 61

4. Principe 61

5. Overwegingen 61

E. Conclusie 62

A. → Inleiding

Onder de titel 'Diverse problemen' brengen we enkele problemen onder de aandacht die het afgelopen jaar hebben geleid tot geschillen tussen eindgebruikers en aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Deze problemen zijn opgedeeld in drie categorieën:

- opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten, meer bepaald de opzeggingsvoorwaarden en de toepassing van een opzegtermijn bij verbreking van een contract van bepaalde duur;

- klachten als gevolg van het gebruik van mobiel internet, meer bepaald vragen rond buitensporige facturen en (de) blokkeringsprocedures;

- niet-nakoming van het contract door de leverancier van elektronische communicatiediensten, voor zowel mobiele telefonie als vast internet.

Dit deel heeft een tweeledig doel.

Enerzijds wil het toelichting verstrekken bij de aangegeven problemen.

Hierbij worden de verschillende thema's telkens op eenzelfde manier geanalyseerd: beschrijving van de problemen aan de hand van voorbeeldklachten, verwijzing naar de (voornamelijk juridische) geldende principes en tot slot een bespreking.

Anderzijds is het ook de bedoeling om nuttige en vereiste informatie te verstrekken waarmee eindgebruikers zich kunnen wapenen tegen dit soort problemen.

Het besluit zal dan ook eerder worden geformuleerd als een advies dat vooral bestemd is voor eindgebruikers.

B. → Terugkerende problemen met betrekking tot de opzegging van een contract voor elektronische communicatiediensten

1. Situering

Sinds 1 oktober 2012 (de datum van inwerkingtreding van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie) wordt de opzegging van een contract voor elektronische communicatiediensten voornamelijk beheerst door artikel 111/3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Deze nieuwe wettelijke maatregelen hebben een grote impact op het aantal klachten met betrekking tot de opzegging van een contract voor elektronische communicatiediensten.

Zo registreerde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in 2012 maar liefst 5.495 klachten met betrekking tot de opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten. In 2015 waren er nog slechts 1.267 klachten, wat een daling met meer dan 75% inhoudt.

Hoewel de wettelijke bepalingen van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie aan de basis liggen van een daling van het aantal klachten m.b.t. de verbreking van een contract voor elektronische-communicatiediensten blijven er toch enkele pijnpunten of twistpunten die de nodige aandacht verdienen.

Het is dan ook belangrijk dat de drempel om van operator te veranderen zo laag mogelijk is opdat alle eindgebruikers maximaal zouden kunnen profiteren van de vrijmaking van de telecommunicatiemarkt. Dat is alvast één van de doelstellingen die het BIPT wil verwezenlijken met het project 'Easy Switch', dat in 2014 werd gelanceerd. De mededeling van de Raad van het BIPT van 10 maart 2015 identificeert de voornaamste problemen rond de opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten (gebrek aan een eenvoudig, voorspelbaar, snel en gesynchroniseerd proces, gebrek aan informatie, vervanging van de apparatuur...) en stelt mogelijke oplossingen voor (één enkele procedure invoeren bij de recipiëntoperator voor zowel mobiele als vaste telefonie, aan het formulier voor de overdrachtsaanvraag de waarde toekennen van een volmacht om het contract op te zeggen...).

Het rapport 'Easy Switch' werd op 25 maart 2015 bezorgd aan de minister voor Telecommunicatie. De maatregelen in dit rapport die snel kunnen worden ingevoerd, zijn momenteel het voorwerp van een ontwerp van koninklijk besluit betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie. In een notendop voorziet dit ontwerp van koninklijk besluit dat aan de recipiëntoperator alle administratieve en technische taken voor de stopzetting van de diensten bij de gewezen operator en de activering van zijn dienst(en) worden toevertrouwd.

2. Voorwaarden voor opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten: verplicht schriftelijk

De heer G. heeft een abonnement bij Scarlet. In mei 2015 gaat de heer G. een nieuw abonnement aan bij Proximus, waar ze hem verzekeren dat ze alle nodige formaliteiten zullen vervullen. De heer G. blijft echter facturen ontvangen

van Scarlet. Deze facturen hebben betrekking op de maanden mei, juni en juli 2015.

In het kader van de klacht die werd ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie verwijst Scarlet naar artikel 4, derde lid van zijn algemene voorwaarden en geeft aan dat het feit dat een klant een abonnement aangaat bij een andere operator, met of zonder overdracht van nummer, niet kan leiden tot de automatische verbreking van zijn abonnement. De ondertekening en activering van een verbinding bij een andere dienstverlener ontslaan de klant op geen enkele wijze van de verplichting om de opzeggingsvoorwaarden van de operator waar hij vertrekt na te leven.

Een opzeggingsaanvraag kan slechts in aanmerking worden genomen als ze schriftelijk gebeurt.

In dit geval heeft de heer G. zijn schriftelijke opzeggingsaanvraag pas op 17 juli 2015 verzonden naar Scarlet. Bijgevolg zijn de facturen verantwoord en blijven ze behouden.

2.1 Principe

Artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stelt het volgende: "De opzeg van het (...) contract door de abonnee kan door alle schriftelijke middelen en zonder opgave van redenen gebeuren." Een aangetekend schrijven is dus niet langer vereist.

De opzeggingsaanvraag kan dus op geldige wijze worden ingediend via de post of via elektronische weg (e-mail, sms, fax...). Naar het voorbeeld van Proximus en Telenet stellen heel wat operatoren overigens opzeggingsformulieren ter beschikking op hun website.

2.2 Overwegingen

Het hierboven beschreven geval van de heer G. is meer dan symptomatisch. Het toont aan dat er echt onduidelijkheid heerst bij de eindgebruikers. Meerdere factoren liggen daar aan de basis van.

Enerzijds zijn er de (gebruikelijke) verklaringen van de (recipient)operatoren in geval van opzegging waarbij ze de klanten verzekeren voor alles te zullen zorgen, zonder verdere uitleg.

Anderzijds houdt die onduidelijkheid ook verband met het verschil voor de opzegging van een contract tussen mobiele telefonie (geen schriftelijke vormvereiste) en vaste telefonie (wel een schriftelijke vormvereiste).

Bovendien gaan de meeste eindgebruikers er ten onrechte vanuit dat, omdat ze in de feiten niet langer gebruik maken van de diensten van hun vorige operator of leverancier, hun abonnement bij die operator of leverancier niet langer actief is.

Een laatste oorzaak van deze onduidelijkheid is het contrast tussen de moeiteloosheid waarmee een contract voor elektronische-communicatiediensten kan worden gesloten (zelfs op afstand) en de (schriftelijke) vormvereiste bij de opzegging ervan.

Deze problemen wijzen er vooral op dat de eindgebruikers over het algemeen te weinig op de hoogte zijn van de algemene voorwaarden die toepasselijk zijn op hun contract en meer in het bijzonder de opzeggingsvoorwaarden.

Door de algemene voorwaarden vooraf aandachtig te lezen, kunnen eindgebruikers heel wat problemen en uiteindelijk een dubbele facturatie vermijden.

3. Abonnees hebben het recht om het moment van beëindiging van hun contract te kiezen

Met een e-mail van 4 maart 2015 laat mevrouw R. aan Scarlet weten dat ze haar abonnementen opzegt.

Scarlet stuurt een schriftelijke bevestiging, eerst per e-mail en daarna met een brief van 13 maart 2015, van de opzegging van de abonnementen op 3 april 2015, omdat mevrouw R. in haar opzeggingsaanvraag geen datum had vermeld waarop de opzegging volgens haar diende in te gaan. Bijgevolg en overeenkomstig artikel 3.3 van de algemene voorwaarden van het abonnement 'Scarlet Trio' wordt bij haar een opzegtermijn van één maand toegepast.

3.1 Principe

Artikel 111/3, § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stelt het volgende: "Het contract wordt beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk. De operator sluit zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de abonnee."

3.2 Overwegingen

De praktijk waarbij een opzegtermijn geldt bij de opzegging van een contract (van bepaalde duur) voor elektronische-communicatiediensten lijkt betwistbaar en niet verenigbaar met voornoemd artikel 111/3, § 1.

Door de vermelding dat de operator de dienst zo spoedig mogelijk moet afsluiten wordt de onmiddellijke verbreking van het contract namelijk de norm. Daaruit volgt dat er geen tussenruimte in tijd of handelingen mag bestaan tussen de ontvangst van een opzeggingsaanvraag en de uitvoering van het contracteinde. Alleen technische redenen kunnen

hierop een uitzondering vormen. Deze moeten echter redelijk zijn en worden daarom beperkt tot twee werkdagen na ontvangst van de opzeggingsaanvraag.

Zoals aangegeven in de mededeling van de Raad van het BIPT betreffende de term "abonnee die beschikt over maximaal 5 nummers in het kader van de toepassing van de bepalingen van de wet van 13 juni 2005 betreffende de contractvernieuwing en de opzeg" mag een operator een eventuele opzegtermijn niet aanvoeren als reden om een contracteinde uit te stellen, ongeacht het feit of de abonnee al dan niet een einddatum van het contract heeft opgegeven.

Aldus werd bij beslissing van de Raad van het BIPT van 28 januari 2014 een administratieve boete opgelegd aan Schedom Dommel omdat deze operator een opzegtermijn van één maand en een opzeg per aangetekend schrijven oplegde.

Bovendien dienen de bepalingen en algemene voorwaarden die de toepassing van een opzegtermijn opleggen in geval van opzegging van een contract van bepaalde duur voor elektronischecommunicatiediensten, gelet op artikel 111/3, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, van rechtswege als nietig te worden beschouwd omdat ze ertoe strekken de verandering van operator onmogelijk te maken of te ontmoedigen.

C. → Problemen als gevolg van het gebruik van mobiel internet

1. Situering

Mobiel internet is vandaag niet meer weg te denken. Eindgebruikers hebben waar en wanneer ze dat willen toegang tot een schat aan informatie en tal van diensten voor het dagelijks leven (nieuws, weerbericht, uurregeling openbaar vervoer, TV-programma's...). Het mobiel dataverkeer loopt dan ook snel op. In dit verband meldde het BIPT voor 2014 een stijging met 131% tegenover 2013. Volgens bepaalde ramingen bedraagt het gemiddelde maandverbruik per actieve SIM-kaart 285 MB voor 2014.

Hiermee loopt België achter op de andere Europese landen.

Om die reden hebben de minister van Digitale Agenda en Telecommunicatie, het BIPT en de FOD Economie in juni 2015 het actieplan 'Digital Belgium' gelanceerd.

Hiermee hopen de overheden enerzijds de positie van ons land inzake mobiel internet te versterken en anderzijds de ontwikkeling van de digitale economie te ondersteunen. Bedoeling is vooral om het vertrouwen van de burgers in de digitale economie te vergroten door hen beter te informeren over de voordelen van mobiel internet en over beschermingsmaatregelen zoals gratis waarschuwingen wanneer ze hun forfait overschrijden.

Het actieplan 'Digital Belgium' omvat twee fasen.

De eerste fase bestond uit de lancering van de website www.surfmobiel.be, die consumenten wil informeren over het nut van mobiel internet en het efficiënt, veilig en gecontroleerd gebruik ervan.

Zo bevat de website www.surfmobiel.be heel wat tips en informatie voor consumenten betreffende het opvolgen van hun factuur. Eindgebruikers vinden op deze website ook een simulator, waarmee ze een schatting kunnen maken van het datavolume dat ze werkelijk nodig hebben om zo met kennis van zaken het abonnement te kunnen kiezen dat het best aansluit bij hun profiel.

De tweede fase werd in het najaar van 2015 ingezet in samenwerking met 14 operatoren. Zij bieden diverse voordelige acties aan, zoals extra datavolume of gratis toegang tot mobiel internet voor particulieren, zelfstandigen en KMO's met een tariefformule zonder mobiel internet.

Tot slot vermelden we naast dit initiatief nog dat Base, Mobistar en Proximus op 1 september 2015 de GOF-richtlijnen hebben aangenomen voor de diensten 'Direct Operator Billing' (M-Commerce) teneinde de veiligheid, betrouwbaarheid en transparantie van (mobiel-)internetdiensten en de bijhorende betalingstransacties te bevorderen. Hoewel de GOF-richtlijnen een lovenswaardig initiatief zijn, stellen we vast dat de toepassing ervan door de ondertekenende operatoren op heden helemaal niet doeltreffend en optimaal verloopt.

2. Gebrekkige kennis van de gebruiksvoorwaarden en de kosten voor mobiel internet

- *De heer C. heeft bij Proximus een pack met TV, internet en vaste en mobiele telefonie. De klant betwist het mobiel dataverkeer dat hem wordt aangerekend (€60) en beweert niet te weten hoe hij met zijn smartphone op het internet kan surfen.*

Proximus doet een commerciële geste en annuleert het aangerekende mobiel dataverkeer omdat het de eerste keer is dat deze dienst werd aangerekend aan de heer C.

Proximus stelt ook vast dat de heer C. ondanks alles en uit voorzorg zijn mobiel abonnement heeft gewijzigd (van EASY naar SMART) om zo te beschikken over een volume (1 GB) om online te surfen. Er werd hem dus aanbevolen de

optie 'blokkering van mobiel internet' op zijn smartphone te activeren.

- *De heer K. is een abonnee (TV + telefonie + internet) van Numericable en betwist het mobiel dataverkeer op zijn factuur van 12 februari 2015 (€528,11). Gewoonlijk ligt het factuurbedrag rond de €125. Met zijn abonnement beschikt de heer K. over 2 GB aan mobiel dataverkeer. Hij wijst erop dat hij van Numericable geen enkele waarschuwing heeft ontvangen.*

Numericable verklaart van zijn kant dat de IT-afdeling een officiële app ontwikkeld heeft waarmee klanten hun verbruik zelf zullen kunnen raadplegen. Omdat dit systeem nog niet operationeel is, beveelt Numericable momenteel aan om een freeware app te downloaden waarmee klanten hun maandelijks verbruik kunnen opvolgen. Bovendien geeft Numericable aan dat de 'waarschuwingen via sms' helaas niet werden verzonden wegens een technisch probleem. Bijgevolg werd een creditnota voor een bedrag van 50% van de totale overschrijding opgesteld ten gunste van de heer K.

2.1 Principe

Het koninklijk besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronischecommunicatiediensten te beheersen, voert een systeem in om klanten te waarschuwen bij het bereiken van hun maandelijks forfait of bij excessieve of abnormale verbruikspatronen.

Het doel van het koninklijk besluit van 9 juli 2013 is tweeledig.

Ten eerste biedt het consumenten en eindgebruikers de mogelijkheid om te waken over hun verbruik door middel van een waarschuwingsbericht, zonder dat de operator de datadienst dient te blokkeren.

Ten tweede gaat het om een waarschuwingssysteem dat zowel doeltreffend als gemakkelijk te begrijpen is.

Concreet ontvangt de consument twee waarschuwingsberichten. Deze worden in principe verzonden per sms.

Wanneer het forfait is bereikt, moeten de operatoren zo snel mogelijk een eerste waarschuwingsbericht per sms versturen naar de klant.

Wanneer de vastgelegde bovengrens is bereikt, wordt een tweede waarschuwingsbericht per sms verzonden naar de consument.

Elke klant heeft het recht om aan de operator te vragen om de waarschuwingen niet langer te versturen en om deze dienst opnieuw te activeren. Bovendien heeft elke klant het recht de door het BIPT vastgelegde bovengrenzen gratis te wijzigen (beslissing van de Raad van het BIPT van 20 november 2012 betreffende de lijst van bovengrenzen die de operatoren aan hun klanten moeten aanbieden zoals bepaald in artikel 112 van de wet betreffende de elektronische communicatie).

2.2 Overwegingen

Of het nu gaat om de gebruiksvoorwaarden of de kosten van mobiel internet, het is essentieel dat eindgebruikers goed geïnformeerd zijn. Over het algemeen zijn de meeste klachten bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie het gevolg van een gebrek aan informatie of zelfs een tekortkoming ter zake.

Wat betreft de voorwaarden voor het gebruik van terminals die toegang bieden tot mobiel internet lijkt het opportuun om te wijzen op de informatieplicht voor verkopers zoals bepaald in artikel VI.2, 1°, 8° van het Wetboek van economisch recht.

Wat betreft de kosten van mobiel internet stellen we vast, zoals blijkt uit het geval van de heer K., dat sommige operatoren nog steeds het systeem van waarschuwingsberichten niet hebben ingevoerd zoals bepaald in het koninklijk besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen. Dit koninklijk besluit is nochtans in werking getreden op 1 januari 2014. Een striktere naleving van de wettelijke bepalingen om consumenten te informeren en te beschermen lijkt dan ook aangewezen.

3. Gebruik van mobiel internet in het buitenland (internationale roaming): actualisering van de blokkeringsmaatregelen

De heer E. heeft een abonnement 'Smart 25' bij Proximus. Na een verblijf in Marokko raadpleegt hij 'My Proximus' en stelt vast dat hem een bedrag van €9.950 wordt aangerekend voor twee uur surfen. De heer E. geeft toe dat hij twee waarschuwingsberichten heeft ontvangen (bij overschrijding met €10 en €50 van zijn maandelijks forfait). Gelet op de hoogte van het factuurbedrag vraagt de heer E. zich af waarom de dienst niet preventief werd geblokkeerd. Tot slot geeft de heer E. aan dat hij al enige tijd geleden had gevraagd om de blokkering van mobiel internet uit te schakelen.

Aanvankelijk weigerde Proximus een korting toe te kennen in dit dossier, gelet op het verzoek tot opheffing van de automatische blokkering van dataroaming van de heer E. op 21 september 2012.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft contact opgenomen met Proximus. Hierbij kwamen verschillende punten aan bod. In wezen heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vooral de nadruk gelegd op het gebrek aan heractivering van de blokkering na een welbepaalde tijd.

Na deze contacten is Proximus teruggekomen op zijn oorspronkelijke standpunt en werd beslist het bedrag van €9.562,59 incl. btw te crediteren.

3.1 Principe

Onvoorzichtige gebruikers vinden bij hun terugkomst van vakantie vaak een gepeperde factuur van hun operator in de brievenbus. Het gebruik van mobiel internet zorgt namelijk voor aanzienlijke kosten, vooral buiten de Europese Unie.

Bij toepassing van verordening nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 zijn telecommunicatieoperatoren die actief zijn in de Europese Unie verplicht hun klanten te verwittigen wanneer zij 80% van het plafond voor dataroamingdiensten hebben bereikt. Standaard is deze limiet wereldwijd vastgelegd op €50 (€60,50 incl. btw) tenzij de klant een andere overeenkomst heeft gesloten met zijn operator. Zodra de klant deze limiet heeft overschreden, moet het dataoverbruik worden onderbroken. De klant kan er echter voor kiezen om te blijven downloaden.

Recent verschenen in de media berichten over de afschaffing van de roamingkosten (overfacturatie van communicatie in het buitenland) tegen juni 2017. Op wettelijk vlak hebben het Europees Parlement en de Raad op 25 november 2015 een nieuwe verordening nr. 2015/2120 aangenomen tot wijziging van verordening nr. 531/2012 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatie¬netwerken binnen de Unie.

3.2 Overwegingen

Enerzijds bewijst het geval van de heer E., voor zover dat nog nodig was, dat alle consumenten zich bij hun operator moeten informeren of de website www.surfmobile.be te raadplegen vóór elke reis naar het buitenland.

Anderzijds zijn er deblokkeringsmaatregelen op initiatief van de eindgebruikers en in een welbepaalde context die onvermijdelijk zal evolueren. Tot op heden bestaan er geen systemen waarmee de gebruikers na verloop van tijd kunnen nagaan of het al dan niet aangewezen is om een deblokkering te behouden.

Zo is het niet alleen belangrijk om zich vóór elk verblijf in het buitenland te informeren bij de operator, maar ook om inlichtingen in te winnen over eventuele (de)blokkeringen.

Deze informatie is ook rechtstreeks toegankelijk via de interfaces voor klanten. Dit is meer bepaald het geval bij Proximus.

D. → Niet-nakoming van het contract door de operatoren

1. Situering

Internet en mobiele telefonie zijn een deel van ons dagelijks leven geworden.

Tegelijk is er een voortdurende evolutie in de sector van de elektronische communicatie. Eindgebruikers hebben dan ook hoge verwachtingen inzake netwerkdekking en de prestaties van 3G, 4G en 4G+.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt geregeld klachten over de dienstverlening van de operatoren en internetproviders.

Zo verschenen begin november 2015 berichten in de pers over de resultaten van een grote enquête door een consumentenorganisatie. De bewuste enquête onder 155.000 consumenten had tot doel om de reële verbindingssnelheid te vergelijken met de snelheid zoals opgegeven in hun contract.

De resultaten zijn meer dan ontstellend. Er blijken namelijk grote verschillen te bestaan tussen de opgegeven snelheid en de effectieve snelheid. Volgens de eerste vaststellingen kan één consument op vijf zelfs niet rekenen op 25% van de prestaties waarvoor hij nochtans betaalt.

Financieel gezien komt dit neer op een jaarlijks verschil van €277 per abonnee.

De niet-naleving van de aangegeven prestaties beperkt zich niet tot de internetdiensten, maar heeft ook betrekking op mobiele dekking binnen gebouwen, wat een probleem blijft voor tal van eindgebruikers.

Er bestaan weliswaar technische oplossingen zoals 'indoor' mini-antennes, maar die worden niet structureel toegepast en daarom pleit de regulator voor meer harmonisatie en overleg (tussen de operatoren) met betrekking tot de implementatie van deze technische voorzieningen.

Voorts bieden sommige operatoren, onder meer Proximus, voor een maandabonnement van €5 een zogenaamde 'Mobile Coverage Extender' aan, die in een straal van 10 tot 20 meter over een eigen 3G-netwerk beschikt.

Onder de oplossingen en initiatieven vermelden we ook nog de 2/3/4G-dekkingskaarten van Proximus, Mobistar en Base zoals opgesteld door het BIPT (Atlas). Deze kaarten verschaffen de eindgebruikers informatie over de beschikbaarheid van elk netwerk in heel België. Het BIPT koestert de ambitie om deze kaarten aan te vullen met gegevens over de ervaring van een gemiddelde gebruiker (downloadsnelheid enz.).

2. Downloadsnelheid lager dan de aangegeven (maximale) waarden

Mevrouw C. heeft een internetabonnement bij Proximus. Ze beklaagt zich over de lagere kwaliteit van haar internetverbinding sinds nieuwe bewoners hun intrek hebben genomen in het gebouw waar ze zelf ook woont. Ze maakt gewag van een daling met 77%. Hoewel mevrouw C. een tiental keer contact heeft opgenomen met de klantendienst van Proximus, werd haar geen enkele oplossing of commerciële geste aangeboden. Proximus is namelijk van mening dat de internetverbinding naar behoren werkt.

In antwoord op een vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt Proximus mee dat de verbinding van mevrouw C. is geactiveerd op de technologie VDSL 2. Het profiel staat op 16 Mbps.

Een technicus heeft de configuratie gecontroleerd en stelde een te grote verzwakking vast. Als gevolg daarvan kan het profiel niet worden verhoogd. Tot slot wijst Proximus erop dat de aangegeven downloadsnelheden maximale snelheden zijn en dat een lagere snelheid geen recht kan geven op een schadevergoeding, zelfs als commerciële geste.

3. Onvoldoende netwerkdekking

De heer H. is gedelegeerd bestuurder van een bewakingsfirma. Hij betwist de kosten voor vroegtijdige opzegging (€1.444) die Mobistar vordert. Wegens netwerkproblemen (veel voicemails) zag de heer H. zich gedwongen alle vaste en mobiele lijnen van zijn bedrijf over te brengen naar een concurrerende operator. De klager is dan ook van mening dat hij op geen enkele wijze aansprakelijk kan worden gesteld en dat er bijgevolg geen opzeggingskosten kunnen worden aangerekend.

Mobistar is echter van mening dat de opzeggingskosten verantwoord zijn en een commerciële geste uitgesloten is.

Mobistar benadrukt dat er vóór de overdracht van de lijnen geen contact werd opgenomen met zijn technische dienst.

Mobistar verklaart ook het netwerk op het adres van het betrokken bedrijf te hebben gecontroleerd. Mobistar bevestigt na deze controles dat de kwaliteit van het signaal het voor de abonnees mogelijk moet maken om zonder probleem 2G/3G-technologie te gebruiken tot binnen in de gebouwen.

4. Principe

Omdat een contract voor elektronische communicatie vanaf de ondertekening rechten en plichten met zich meebrengt voor de partijen is het een perfect wederzijds bindend contract (artikel 1102 van het Burgerlijk Wetboek).

De operator is vooral gehouden de dienst te leveren zoals bepaald in het contract en de eindgebruiker dient de facturen te betalen voor de vervaldatum.

De operator dient zijn contractuele verbintenissen na te leven. Wordt de overeengekomen dienst niet geleverd, dan is er vanwege de operator duidelijk sprake van niet-nakoming van het contract, waarvoor hij aansprakelijk kan worden gesteld en tot de betaling van een schadevergoeding kan worden veroordeeld (artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek).

De in België actieve operatoren gaan een middelenverbintenis aan maar geen resultaatsverbintenis.

Bijgevolg bevatten de algemene voorwaarden gewoonlijk een beding betreffende uitsluiting van aansprakelijkheid, waarbij de operator zich ertoe verbindt alles in het werk te stellen om de klant een optimale toegang te verzekeren tot zijn telecommunicatienetwerk.

In dit verband is de optie die vandaag in Frankijk bestaat zeer leerrijk.

Sinds een arrest van het Franse Hof van Cassatie van 8 november 2007 vormt de toegang tot de dienst namelijk een resultaatsverbintenis voor operatoren die actief zijn op de Franse markt voor elektronische communicatie. Bijgevolg kan een operator aansprakelijk worden gesteld voor elke onderbreking of slechte werking van de dienst en kan de klant daarvoor aanspraak maken op een schadevergoeding.

Recenter zorgt het wetsontwerp voor een digitale Franse Republiek voor betere informatie aan consumenten over de prestaties van de diensten die operatoren en internetproviders aanbieden. Dit wetsontwerp verplicht de betrokkenen om in hun contracten met consumenten de normale maximale en minimale down-/uploadsnelheid op te geven voor vast en mobiel internet, en te beschrijven welke impact een aanzienlijk verschil ten opzichte van de contractueel vastgestelde snelheid heeft voor de beschikbaarheid van de diensten. Tot slot dienen de contracten ook bepalingen te bevatten over de schadevergoeding en de formules van terugbetaling in geval de kwaliteit of de snelheden (voortdurend of herhaaldelijk) niet worden bereikt.

5. Overwegingen

Om te beginnen blijkt het bijzonder moeilijk om de operator aansprakelijk te stellen voor niet-nakoming van het contract. De aard van de verplichting nog buiten beschouwing gelaten zijn aanbieders van elektronische-communicatiediensten over het algemeen weinig inschikkelijk en verzetten ze zich tegen kosteloze opzegging of de toekenning van een commerciële geste, zelfs bij een voortdurende of herhaaldelijke slechte werking.

Er zijn nochtans een aantal oplossingen voorhanden.

Zo kan de eindgebruiker na het lezen van de algemene en

bijzondere voorwaarden over de duur van de verbintenis het contract opzeggen en overstappen naar een andere operator of internetprovider.

Een tweede, meer risicovolle oplossing is de eenzijdige opzegging. In een arrest van 16 februari 2009 bevestigde het Hof van Cassatie de wettelijkheid van de eenzijdige opzegging. Zo zouden eindgebruikers in geval van niet-nakoming van het contract door de operator kunnen beschouwen dat het contract verbroken is zonder dat een contractuele bepaling daarin voorziet. Dit is echter niet zonder risico. Een rechtbank zou namelijk naderhand kunnen beslissen dat de eenzijdige opzegging ongegrond was en dat het contract op onrechtmatige wijze werd beëindigd, en de eindgebruiker daarom een schadevergoeding opleggen. Bovendien zou de eindgebruiker de operator voorafgaand in gebreke moeten stellen (artikel 1146 van het Burgerlijk Wetboek) en een termijn toekennen alvorens de eenzijdige opzegging van het contract wegens slechte werking te betekenen.

Tot slot geniet de eindgebruiker steeds de mogelijkheid om zich tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie te wenden om een minnelijke schikkinging voor het geschil te vinden.

Ter afsluiting van deze beschouwingen over de niet-nakoming van het contract door aanbieders van elektronische-communicatiediensten lijkt het ons interessant nog even stil te staan bij het volgende.

Indien één van de contracterende partijen duidelijk niet bij machte is of in de onmogelijkheid verkeert om een dienst te leveren die beantwoordt aan de contractueel bepaalde prestaties of de vergoedingen in verband daarmee, wordt het contractueel evenwicht onbetwistbaar verstoord.

Zou het niet aangewezen zijn om bij toepassing van het artikel 1134, 1ste lid (principe van uitvoering te goeder trouw van de overeenkomsten) en artikel 1135 ("Overeenkomsten verbinden niet alleen tot hetgeen daarin uitdrukkelijk bepaald is, maar ook tot alle gevolgen die door de billijkheid, het gebruik of de wet aan de verbintenis, volgens de aard ervan, worden toegekend") van het Burgerlijk Wetboek opnieuw te onderhandelen over het contract om het contractueel evenwicht te herstellen?

E. → Conclusie

Zoals aangekondigd in de inleiding wordt deze conclusie geformuleerd als een advies voor eindgebruikers.

Wat betreft de opzegging van een contract voor elektronische-communicatiediensten verdient het absoluut aanbeveling om de algemene voorwaarden aandachtig te lezen alvorens een contract op te zeggen en zich zo te informeren over de toepasselijke voorwaarden.

Met betrekking tot mobiel internet is het aangewezen om zich bij de aankoop van een toestel (smartphone, tablet) te informeren over het gebruik ervan en indien nodig bepaalde opties in of uit te schakelen.

Eindgebruikers die naar het buitenland reizen winnen best vooraf inlichtingen in (bij voorkeur twee of drie dagen vóór de geplande vertrekdatum) over de roamingkosten, via de interface voor klanten of bij de klantendienst van de operator.

In geval van niet nakoming van het contract door de aanbieder van communicatiediensten tot slot is het aangewezen om eerst een ingebrekestelling te sturen naar de betrokkene. Stelt de betrokken aanbieder geen technische oplossing voor, dan kan in voorkomend geval de kosteloze opzegging van het contract worden geëist. Ook een eenzijdige opzegging is een mogelijkheid. Tot slot kan eventueel klacht worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie om zo tot een minnelijke schikking voor het geschil te komen.

7. Telefonische belaging

7.211

DOSSIERS DIE IN 2015 WERDEN BEHANDELD HADDEN BETREKKING OP KWAADWILLIGE OPROEPEN

Er is een toenemend ongenoegen van consumenten die belaagd worden door oproepen van onbekende, geheime of buitenlandse nummers.

6. TELEFONISCHE BELAGING 65

A. Inleiding 66

B. Opdracht van de Ombudsdienst 66

C. Sterke toename van dossiers betreffende telefonische belaging tijdens de voorbije jaren 66

D. Commerciële klantenwerving 67

E. Maatregelen van de Ombudsdienst 68

A. → Inleiding

In 2014 stelden wij vast dat het aantal dossiers betreffende 'kwaadwillige oproepen' sterk is toegenomen (+ 39,14%) ten opzichte van 2013. In 2015 stellen we een heel lichte daling vast, maar het verschijnsel doet zich nog steeds voor. Het lijkt ons daarom interessant om stil te staan bij de aanzienlijke toevloed van dit soort klachten en hier, net als in het jaarverslag 2013, een hoofdstuk aan te wijden.

Eerst zetten we het kader van onze opdracht nog eens uiteen (wettelijke basis en beperkingen). Vervolgens wordt de problematiek statistisch geanalyseerd, wordt het begrip 'kwaadwillige oproep' genuanceerd ten opzichte van hinderlijke/commerciële oproepen (direct marketing) en dit aan de hand van enkele voorbeelden. Tenslotte lijsten we de verschillende stappen op die worden ondernomen bij verschillende instanties en ronden we relevant af met advies aan de consument.

B. → Opdracht van de Ombudsdienst

Onze opdracht is gebaseerd op de volgende wettelijke bepalingen. In overeenstemming met artikel 43bis, §3, 7° van de wet van 21 maart 1991, is de Ombudsdienst ermee belast van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn.

Bovendien wordt in de voornoemde wet bepaald dat het onderzoek door de Ombudsdienst enkel kan worden opgestart indien de volgende voorwaarden zijn vervuld: enerzijds moeten de feiten lijken vast te staan, anderzijds moet het verzoek tot onderzoek betrekking hebben op precieze data en uren.

In het licht van de geldende wetgeving in geval van telefonische belaging, stellen wij helaas vast dat de strikte beperkingen van onze bevoegdheid onvoldoende bekendheid genieten.

1. De Ombudsdienst kan de ontvangst van kwaadwillige oproepen niet blokkeren op vraag van de klager die een oplossing zoekt om een einde te maken aan de belaging. De Ombudsdienst moedigt de operatoren weliswaar aan om een blokkeringssysteem ter beschikking te stellen van hun klanten.

2. De Ombudsdienst verstrekt telefonisch geen informatie over de identificatie. De klager dient een formulier betreffende 'kwaadwillige oproepen' in te vullen. Dit aanvraagformulier is beschikbaar op onze website of kan op aanvraag via de post worden bezorgd.

3. De Ombudsdienst is geenszins een bemiddelaar voor dit soort conflicten. Wij nemen geen contact op met de vermoedelijke dader van kwaadwillige oproepen of sms'en.

4. De Ombudsdienst openbaart nooit informatie over het telefoonnummer van de vermoedelijke dader van de kwaadwillige oproepen of sms'en, zelfs niet indien het gaat om een telefoonnummer dat verbonden is aan een vooraf betaalde kaart of een geheim nummer.

5. De Ombudsdienst kan onmogelijk de houders van buitenlandse nummers identificeren.

6. De Ombudsdienst kan onmogelijk onderzoek voeren aangaande hinderlijke e-mails.

C. → Sterke toename van dossiers betreffende telefonische belaging tijdens de voorbije jaren

De Ombudsdienst krijgt, zoals eerder vermeld, de voorbije jaren te maken met een wezenlijke stijging van het aantal dossiers met betrekking tot telefonische belaging. Wij hebben in 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014 respectievelijk 3.662, 4.076, 4.579, 5.168 en 7.191 dossiers opgesteld.

In 2013 behandelde de Ombudsdienst 5.140 klachten. In 2014 werden 6.845 dossiers afgesloten.

In 2015 hebben we 7.211 klachten geregistreerd. Slechts 2600 dossiers hebben geleid tot identificatie van de dader; 36,6% van het totaal aantal behandelde klachten.

Naast ons onvermogen om hinderlijke commerciële oproepen uit het buitenland te identificeren, kan dit lage identificatiepercentage onder andere worden verklaard door het feit dat we geen daders van kwaadwillige oproepen kunnen identificeren die vooraf betaalde kaarten gebruiken. De Ombudsdienst roept in zijn jaarverslagen de mobiele operatoren op om de persoonsgegevens van gebruikers van vooraf betaalde

kaarten zoveel mogelijk te registreren zodat dit middel niet langer het medium bij uitstek blijft om op anonieme basis kwaadwillige oproepen te plegen.

De Ombudsdienst kan niet anders dan verheugd zijn met de initiatieven die de overheid heeft genomen om een einde te stellen aan de anonimiteit bij aankoop van een vooraf betaalde kaart.

Als gevolg van de aanslagen in Parijs op 13 november 2015 maakt het verhinderen van de anonimiteit van dergelijke kaarten deel uit van de maatregelen in de strijd tegen terrorisme.

Bovendien is het belangrijk ook te vermelden dat de Ombudsdienst dagelijks veel oproepen ontvangt die niet zijn opgenomen in de officiële statistieken (aangezien een geschreven klacht steeds vereist is). Deze oproepen zijn afkomstig van gebruikers die het slachtoffer zijn van ongewenste oproepen die niet noodzakelijk leiden tot het opstellen van een dossier.

Klanten die contact opnemen met de Ombudsdienst zijn op zoek naar informatie, vragen om deze oproepen te blokkeren, willen onmiddellijk de identiteit van de dader weten, wensen van telefoonnummer te veranderen, willen zich inschrijven op een lijst om dergelijke oproepen te vermijden of klagen de fraude aan van zelfverklaarde Microsoft-werknemers(zie hoofdstuk 5 van ons jaarverslag 2013).

Zo bezorgde de heer L. ons deze getuigenis:

Zaterdag ontvang ik een oproep van het nummer 0019911. De persoon praat Engels met een niet-Engelstalig accent. Uit de achtergrondgeluiden tijdens dit telefoongesprek blijkt dat het gaat om een callcenter. De persoon stelt zich voor als iemand van Microsoft en vraagt om hem de versie van Windows die ik gebruik op mijn computer door te geven, alsook de productcode. De dader van de oproep legt uit dat er een probleem is met mijn computer en dat hij me kan helpen als ik een programma download en hem toegang geef tot mijn pc (...). Ik heb een informaticadiploma waardoor ik meteen begreep dat de bedoeling van dit soort oproep diefstal is van computergegevens van het slachtoffer en/of in de meeste gevallen, financiële afpersing van het slachtoffer nadat de daders de gegevens¬dragers van het slachtoffer hebben vergrendeld.

In 2015 heeft de Ombudsdienst gedurende een volledige maand (juni) een test uitgevoerd: 43% van de geregistreerde oproepen bij de Ombudsdienst bleken betrekking te hebben op klanten die het slachtoffer waren van kwaadwillige oproepen die uiteindelijk geen klacht wensten in te dienen nadat ze de gewenste toelichting hadden gekregen.

De beschikbare statistische gegevens blijken dus slechts een deel van de realiteit op het terrein voor te stellen.

D. → Commerciële klantenwerving

De aanzienlijke toename van het aantal dossiers met betrekking tot telefonische belaging kan eerst en vooral worden verklaard door het groeiende ongenoegen van consumenten die telefoonoproepen ontvangen van 'onbekende nummers', 'privénummer' buitenlandse telefoonnummers of niet-toegewezen nummers.

Zo beschrijft de heer J. de ongewenste oproepen die hem elke dag op de zenuwen werken:
Zodra ik de telefoon opneem, hoor ik een bezettoon. Wanneer ik dit Belgische nummer terugbel, krijg ik te horen dat dit nummer niet toegewezen is.

Gebruikers die het slachtoffer zijn van telefonische belaging kunnen zich beschermen door zich in te schrijven op een lijst om telefoonoproepen met marketingdoeleinden uit te sluiten.

In artikelen VI.111 tot VI.114 en artikelen XIV.78 en XIV.81 van het Wetboek van economisch recht wordt aan de bedrijven die via de telefoon aan direct marketing willen doen, opgelegd om gebruik te maken van de ' bel-me-niet-meer lijst', om zo de contactgegevens van personen en/of bedrijven die op deze lijst zijn geregistreerd, te schrappen. Er dient te worden opgemerkt dat de vereniging Do Not Call Me, beheerder van deze lijst, op 28 juni 2015 door koninklijk besluit werd erkend.

Mevrouw G., 80 jaar, schreef het volgende op haar formulier:
Ik word systematisch om de 5 minuten gebeld, soms minder, soms meer. Meestal rinkelt de telefoon slechts één keer, soms twee keer. Zodra ik de telefoon opneem, legt de persoon af. Soms begint dit midden in de nacht. Ik heb al eens 40 oproepen ontvangen op éénzelfde dag. Dit is ongeveer een maand geleden begonnen. Omdat ik alleen woon, maakt deze situatie me angstig en dat heeft een enorme invloed op mijn gezondheid.

De heer C. stuurde het volgende bericht aan de Ombudsdienst:

Sinds meer dan 6 maanden ontvangen wij bijna elke dag telefoonoproepen tussen 20 u. en 21 u. Meestal rinkelt de telefoon maar één keer, maar het is al 3 keer gebeurd dat de telefoon 3 tot 6 keer rinkelt en als we opnemen, is er niemand aan de lijn.

We stellen vast dat het merendeel van dergelijke oproepen afkomstig is van callcenters die gevestigd zijn in het buitenland waardoor er geen reglementering van toepassing is en blokkering onmogelijk is.

Wij hebben ook met verbazing vastgesteld dat steeds meer klantenwervingsbedrijven in het buitenland een Belgisch telefoonnummer, een niet-toegewezen telefoonnummer (of een nummer toegewezen aan een ander bedrijf) of een verschillend nummer bij elke telefoonoproep gebruiken om geen argwaan te wekken bij klanten die over nummerweergave beschikken.

Het gaat om 'spoofing', een verschijnsel dat reeds werd vermeld in ons jaarverslag van 2014.

De nummers worden willekeurig geselecteerd en gelijktijdig gevormd. De eerste persoon die opneemt, praat met een persoon. De andere gecontacteerde personen horen niets of krijgen een achtergrondgeluid te horen. Uit de klachten blijkt dat de klanten vaak ongerust zijn over deze telefoonoproepen, vooral als ze zich frequent voordoen. Deze oproepen worden vaak (ten onrechte) geassocieerd met inbrekersbendes en creëren zeer veel overlast omdat ze gepaard kunnen gaan met een gevoel van onzekerheid.

E. → Maatregelen van de Ombudsdienst

In het licht van de dagelijkse toestroom van dossiers betreffende telefonische belaging die zowel particulieren als bedrijven en zowel gsm's als vaste telefoons treffen, heeft de Ombudsdienst besloten om de verschillende operatoren, bepaalde Belgische callcenters en de politiediensten te contacteren.

Wij achten het immers noodzakelijk om onze opdracht opnieuw uit te leggen aan de verschillende spelers die van dichtbij of van ver betrokken zijn bij deze problematiek.

De Ombudsdienst heeft dus contact opgenomen met de voornaamste telecomoperatoren die betrokken zijn bij klachten over kwaadwillige oproepen om hun te herinneren aan de bevoegdheid van de Ombudsdienst inzake belaging zodat zij hun klanten zo goed mogelijk de weg kunnen wijzen. Het uitgangspunt hierbij was de vaststelling dat de callcenters van operatoren niet steeds correct informeren over deze problematiek. Dit werd ook vastgesteld op het niveau van de verkooppunten en websites.

Er werd een document aan de verantwoordelijken bezorgd ter herinnering van de beheerprocedure van klachten betreffende telefonische belaging. Op deze manier hebben de operatoren hun berichtgeving kunnen verbeteren.

VOO heeft bijvoorbeeld een hulppagina toegevoegd op zijn website: "Wat kan ik doen als ik ongewenste oproepen ontvang?". Proximus heeft op zijn beurt verscheidene vergaderingen georganiseerd om zijn aanpak van dit aanzienlijke probleem te verbeteren.

Verscheidene berichten werden verstuurd naar callcenters zoals IPG Global, Significant en Mifratel om terug te komen op de last die wordt veroorzaakt door hun activiteiten.

Bovendien hebben de verantwoordelijken van verschillende politiediensten een verklarend bericht ontvangen. De Ombudsdienst heeft ook deelgenomen aan een vergadering tussen verschillende slachtofferhulpdiensten van de lokale Brusselse politiezones om de dienst voor te stellen en de bevoegdheid ervan inzake telefonische belaging te verduidelijken.

De lokale politie van Waver heeft bijvoorbeeld besloten om op hun Facebookpagina de stappen mee te delen die kunnen worden ondernomen bij de Ombudsdienst in geval van ongewenste telefoonoproepen of sms'en.

Advies aan de consument

- **Panikeer niet wanneer u anonieme of stille telefoonoproepen ontvangt; het gaat waarschijnlijk om oproepen van callcenters;**
- **geef nooit uw persoonlijke gegevens, paswoorden en login-gegevens door op telefonisch verzoek van onbekenden;**
- **u hoeft zich niet verplicht te voelen om van telefoonnummer te veranderen of om een privénummer te nemen want de oproepnummers worden willekeurig uitgekozen;**
- **aarzel niet om de ongewenste oproepen op uw gsm te filteren en om uw operator te vragen naar eventuele blokkeringsmogelijkheden;**
- **bel niet terug naar onbekende nummers om zo onverwachte facturen te vermijden.**

Procedureregelement

Overeenkomstig het Wetboek van economisch recht, boek XVI en het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moeten voldoen, heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een procedureregelement dat van toepassing is op buitengerechtelijke regeling van geschillen. Dit reglement is geldig voor zowel de eind¬gebruikers als voor de telecombedrijven. Deze bedrijven worden ook verondersteld een protocol met onze dienst af te sluiten.

HOOFDSTUK I: Definities

Eindgebruiker: een gebruiker die geen openbaar elektronische-communicatienetwerk of openbare elektronische-communicatiediensten aanbiedt in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Consument: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Telecommunicatiebedrijf (hierna "de onderneming"): elke operator; elke persoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke persoon die een telefooninlichtingendienst verstrekt; elke persoon die elektronische-communicatiesystemen exploiteert; elke persoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt en elke persoon die andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt, in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Klacht: elk geschil tussen een gebruiker en een telecommunicatiebedrijf met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of het gebruik van een product.

Consumentengeschil: elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product.

Gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie.

HOOFDSTUK II: Behandeling van klachten door de telecommunicatiebedrijven

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbwdeling

In geval van een geschil kan de eindgebruiker rechtstreeks een klacht indienen bij de dienst die binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf belast is met de behandeling van klachten.

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en vermeldt hierbij dat deze ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie, opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is bevoegd voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de

telecommunicatie¬bedrijven. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;

3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de Gemeenschapsministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulatoren voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

7° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. Dit type aanvraag is echter niet onderworpen aan dit procedureregelement.

8° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

c) de Gemeenschapsregulatoren.

HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil kan bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie worden ingediend ter plaatse, per brief (Bischoffsheimlaan 29-35 – 1000 Brussel/vanaf 17 mei 2016 : Koning Albert II-laan 8 Bus 3 - 1000 Brussel), per fax (02 2019 86 59) per e-mail (klachten@ombudsmantelecom.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be). Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd

In het kader van zijn opdracht steunt de ombudsdienst op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wet betreffende elektronische communicatie, koninklijk besluit tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. GOF-richtlijnen).

Artikel 7: Volledige aanvraag

Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige vraag alsook over de datum van ontvangst.

In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt verzonden.

Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen.

Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

3° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

4° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

5° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

6° wanneer de aanvraag niet valt onder de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

7° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Indien de ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de eindgebruiker ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen ook mee dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12), dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. Hij deelt de partijen ook mee dat de oplossing niet dwingend is (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12) en dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren of in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12). De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen

De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook naar de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie komen.

De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 11.

Artikel 11: Termijnen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

De partijen beschikken over een termijn van 10 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming). Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

Artikel 12: Afsluiting van het dossier

Wanneer de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd. Na het verstrijken van de termijn van twintig werkdagen verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet-naleving van de hierboven vermelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige

Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich laten bijstaan door deskundigen. Dit eventuele beroep leidt niet tot kosten voor de betrokken partijen.

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

Alle inlichtingen die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Artikel 16: Onpartijdigheid

De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De ombudsdienst treedt op als college. Elk lid van het college van de ombudsmannen geeft het andere lid onverwijld kennis van elke omstandigheid die zijn onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee hij is belast. Het andere lid wordt

dan belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dan wordt deze onmogelijkheid ter kennis gebracht van de partijen, die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van geschillen het college van de ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met één van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarbij ze betrokken zijn.

Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen

Indien de eindgebruiker een consument is, dan worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan de partijen meedeelt:
• dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
• ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures

Zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, schort ze elke invorderingsprocedure op tot een maximale periode van vier maanden of totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Wat betreft de klachten bedoeld in artikel 19 §3 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, wordt de invorderings¬procedure geschorst door de onderneming totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Artikel 19: Kosteloosheid

De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de eindgebruiker.

Artikel 20: Intrekking van de klacht

De eindgebruiker kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.

Artikel 21: Vertegenwoordiging

Indien de partijen dat wensen, mogen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze mogen ook op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen.

.

Begroting

Om de dienstverlening van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie te financieren, betalen de ondernemingen bedoeld in artikel 43bis, § 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, jaarlijks een bijdrage die vastgesteld is op grond van de financieringskosten van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, 'ombudsbijdrage' genoemd. Deze bijdrage wordt betaald aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie dat een aparte post in de begroting heeft voor de werkingskosten van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie moet stellen.

Jaarlijks bepaalt het Instituut het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43bis van de wet bedoelde onderneming. De in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor elk van de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen.

Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de Ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, vermenigvuldigd met een coëfficiënt die gelijk is aan het aandeel van de onderneming in de omzet die tijdens het voorgaande jaar door alle betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen.

De eerste €1.240.000 van de omzet van iedere onderneming wordt niet in aanmerking genomen bij de berekening van de ombudsbijdrage. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarvoor zij verschuldigd zijn, betaald worden. Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een interest tegen het wettelijke tarief verhoogd met 2%. Die interest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand. Uiterlijk één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43bis van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdrage.

De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie voor advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De begroting van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

Inkomsten	
Terugvordering en bijdrage van de sector	**2.481.102,00 €**
Uitgaven	
Personeelsuitgaven	
Wedden & Toelagen	1.602.600,00 €
Tussenkomsten voor personeel	426.120,00 €
Werkingsmiddelen	
Huur en Onderhoud	320.000,00 €
Onderhoudswerken	6.000,00 €
Onderhoud voertuigen	10.000,00 €
Verzekeringen	5.500,00 €
Belastingen	42.000,00 €
Overkoepelende organisaties	1.000,00 €
Informatica	30.000,00 €
Werken door derden	360.600,00 €
Opleiding	26.000,00 €
Opdrachten in het buitenland	8.000,00 €
Telefoon-verzendingen-vervoer	85.000,00 €
Investeringsuitgaven	
Kantoormateriaal	26.000,00 €
Informaticamateriaal	82.000,00 €
Technisch materiaal	0,00 €
Aankoop van voertuigen	60.000,00 €
Totaal	**3.090.820,00 €**

Opmerking aan de lezer: Het verschil tussen de inkomsten en de uitgaven kan worden verklaard door de overdracht van een overschot van het vorige jaar.

PORTAALSITE WWW.OMBUDSMAN.BE

Deze portaalsite is beschikbaar voor alle internetgebruikers die de weg willen vinden naar de juiste ombudsman die hen kan helpen om hun probleem op te lossen.

Hieronder geven we een kort overzicht van de nuttige informatie die beschikbaar is op de website www.ombudsman.be.

Het woord “ombudsman” is afkomstig uit Zweden en betekent letterlijk “hij die opkomt voor een ander”. In de oorspronkelijke betekenis is een ombudsman een onafhankelijke functionaris benoemd door het Parlement.

In geval van klachten stelt de ombudsman aan de gebruikers van de instelling die hem heeft aangesteld voor om te bemiddelen en formuleert hij aanbevelingen voor deze instelling. Alhoewel alle ombudsmannen teruggrijpen op bemiddeling, zijn niet alle bemiddelaars ombudsmannen.

Alle ombudsmannen verbinden zich ertoe om de volgende vier basisprincipes toe te passen:
- Ze zijn een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek ;
- Ze werken onafhankelijk ;
- Ze beschikken over de nodige middelen om onderzoeken in te stellen en de situatie te kunnen beoordelen ;
- Ze publiceren een periodiek activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

In principe zal de ombudsman een klacht enkel behandelen indien de persoon vooraf reeds stappen heeft ondernomen om bij de betrokken instelling genoegdoening te krijgen. Nadat hij de versie van de klager heeft gehoord, zal de ombudsman naar de versie van de feiten luisteren die wordt gegeven door de dienst waartegen de persoon een klacht wenst in te dienen.

Hij treedt altijd als “onpartijdige buitenstaander” op tussen de klager en de betrokken dienst.

De ombudsmannen hebben een echte onderzoeksbevoegdheid en kunnen bijvoorbeeld het dossier opvragen en raadplegen, alle nuttige informatie krijgen enz. Ook zijn ze gebonden aan het beroepsgeheim.

Naast individuele oplossingen aanreiken voor problemen van klagers, werkt de ombudsman ook preventief en zoekt hij naar structurele langetermijnoplossingen. Zijn taak bestaat er niet alleen uit om fouten en onjuiste werkmethoden aan te klagen, maar ook om voorstellen of aanbevelingen te formuleren teneinde hier verbetering in te brengen.

Een aanbeveling is een advies, een voorstel dat door de ombudsman op basis van de onderzochte klachten wordt uitgewerkt. Aangezien de aanbevelingen een centrale plaats innemen in zijn jaarlijkse activiteitenverslag – dat zowel voor de pers als voor het grote publiek toegankelijk is – zijn deze aanbevelingen van essentieel belang om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.

Wegens de bevoegdheid van de ombudsman en de ruchtbaarheid die aan zijn jaarverslag wordt gegeven, houden de besluitvormers van de betrokken instellingen rekening met zijn aanbevelingen.

Vanaf 17 mei 2016 - Nieuw adres
Koning Albert II-laan 8 - Bus 3 | 1000 Brussel

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

UW AANSPREEKPUNT BIJ TELECOM KLACHTEN
Bischoffsheimlaan 29-35 | 1000 Brussel
Tel.: 02 223 09 09 | Fax: 02 219 77 88 | E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be

www.ombudsmantelecom.be

V.U.: Luc Tuerlinckx - Bischoffsheimlaan 29-35 • 1000 Brussel